

平成30年度 上半期(4月～10月) 苦情・要望受付内容【介護部】

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
介護老人保健施設 ケアステーション所沢	H30. 5. 11	ボランティア	副主任・事務員	ケアステフロントにて申出者より「毎週ボランティアに来るたびに玄関前の駐車場がいっぱいなので困ってる。何とかありませんかとの要望あり。	康寿園脇の駐車場を確保し、今後は日中デイ車両をそちらの駐車場に停めるように手配する。申出者へ管理者より謝罪し、その旨をお伝えしご理解いただく。
	H30. 7. 18	ご利用者 ご家族	所長・相談員	申出者より「入所してから下痢になってしまっている。また、お尻が荒れてきている。病院にいた時と胃瘻の栄養剤の内容や作り方が違うのではないかと？胃瘻の栄養剤を調整してせつかく病院で有形便が出るようになったから、同じ作り方をしたい。病院の先生は（施設でも）同じものを使ってくれとおっしゃっていた。病院との連携はどうなっているのか？」とのこと。	受付者が経緯経過を確認する。病院相談員からの申し送り通りの栄養剤を使用していたが、下痢になったため、再度病院の栄養剤を確認すると、専用のレシピの存在があったことが判明。病院管理栄養士よりレシピの詳細を確認し、施設での対応が可能である旨を申出者へお伝えし、納得される。
	H30. 7. 27	ご利用者	主任・介護職員	（ご利用者同士の物のやりとりに対し）申出者が「看護師に『前にも注意したのに何で言う事聞けないの？ここでは禁止されているのに』と大きな声で頭ごなしに怒られた。個人的なやり取りが駄目なのは知っているけどあんな言い方はない。前にも同じような事があった。そんな言われるならここを出ていきたい。悔しくて夕飯も食べれなかった」と、興奮気味に話される。	受付者がお話を傾聴し、注意の仕方でも不快に思わせてしまった事を謝罪する。申出者からは「個人的なやり取りが駄目なのは知っているから、頭ごなしに言うんじゃないかと、話を聞いて欲しかった」と言われる。受付者が再度調査し、個別指導し、改善に努めるように徹底する。
	H30. 8. 1	ご利用者	所長・相談員	申出者より、「右の手首が痛く湿布をしてもらっていますが、看護師から湿布を家から持ってくるように何度も言われたらよいかわからない。家族に連絡を取っているし相談員の方にもお願いしているが、なかなか面会に来れないようなのですが、どうしたらよのでしょうか…」と、涙ながらに訴えられる。また、その看護師の口調が強かったようで、余計に混乱してしまった様子であった。	受付者が話を傾聴し謝罪する。ご家族が湿布を持参するまでは、こちらでお出しする旨をお伝えする。申出者より「ありがとうございます」と、笑顔がみられる。管理者が詳細を再度調査し、個別に指導し、改善に努めるように徹底する。
	H30. 8. 9	ご利用者	作業療法士	ショートステイ利用中に申出者より「転んだ時に、職員に『呼んでっていったでしょ！』と強い口調で怒られた。転倒した際の状況を話した後にも、職員に『（コールを）押してって言ったでしょ！』と、怒られたの」と話される。	受付者がお話を伺い、職員の対応について謝罪する。申出者は、「いいの、今度からは呼びます」と笑顔で話して下さる。「息子たちのストレス発散も必要だから、また泊まりに来ると思います。」と話される。職員の対応については個別に指導し、改善に努めるように徹底する。
放課後等デイサービス 桑の実すまいるSTATION	H30. 4. 24	ご利用者 保護者	副主任・保育士	申出者より事業所へ電話が入り、「送迎時、荷物を地面に置いたまま、書類の話だけをして行ってしまった。その職員はいつも『今日も元気です』の一言だけなので、こういった対応はどうかと思います」とのこと。	受付者より、職員の対応について謝罪する。翌日のミーティングにて今回の件をスタッフに周知し、接遇の勉強会を開催する。改めて申出者へ連絡し、その旨をお伝えし、ご理解頂く。
	H30. 8. 21	近隣住民	事務員	申出者からケアステーション事務所へ電話が入り。受付者が対応すると「某スーパーで車をおりようとしないう子に対し、赤いエプロンの女性が無理やり引っ張り下ろしている光景を見て、自分の子があんな対応されていたら…と、非常に不快でいたたまれなかった。自分もそういう仕事をしているが、あんな対応はないので気を付けて欲しい。」とのこと。	受付者が電話にて謝罪し、担当者へ伝え改善を図る旨をお伝えする。申出者が「そうですよね。お願いします。」と電話を切られる。申出者には、再度連絡はとれないが、保育課内で利用者対応・療育のあり方等の再確認及び改善に努めるように徹底する。
病後児保育室 マミールーム	H30. 6. 30	ご利用者 保護者	宿直職員	（土曜日の利用については、金曜日の18時30分までに電話連絡を頂いた場合に職員が勤務変更をして対応することとする） 土曜日の早朝、申出者より受付者へ当日利用予約電話が入ったため、お断りさせていただき、『土曜日の利用方法、パンフレット上の記載が分かりにくい。』『金曜日の利用の際に土曜日の利用は大丈夫ですか？と、一言欲しかった』旨のお話をされ、納得されないため、受付者が、公休のため自宅に居る担当者へ電話連絡し、担当者が申立者へ折り返しの電話にて対応する。担当者より謝罪し、これから準備して出勤するために少し時間をもらいたい旨をお伝えする。申出者は、それならば結構ですと、ご立腹され電話を切られてしまう。	後日、所沢市こども支援課へ電話にて苦情報告及び、申立者へ謝罪文を速達にて郵送。市職員2名来所し、管理者と今後の対応を検討。パンフレットが分かりにくいと、新たなものを作成するとともに、金曜日利用の方へ再度、土曜日の利用について確認することを徹底する。新パンフレット完成後、再度、申立者へ謝罪文と新パンフレットを郵送する。
特別養護老人ホーム 康寿園	H30. 8. 12	入居者	介護課副主任	外出準備をしていた入居者からネックレスが無いことを職員に尋ねてきた。入居者は、昨年の冬の外来受診時、レントゲン撮影の際に外し、事務所へ預けたが返却がない。	複数名で事務所捜索するも見つからず。病院に対しても連絡するが、ネックレスは預かっていないとの事。本人に対し経緯を説明し、謝罪する。保証人であるご家族に対してもその都度説明と謝罪。気にしないでください。との発言あり。

三ヶ島第2地域 包括支援センター	H30. 9. 1	近隣住民	主任	Y様より電話。「隣に住む住民Mさんは現在、長く入院しているが、家の植木から落ち葉がたくさん道路に落ちている。見栄えが悪いので、こちらで何度か清掃しているが、正直迷惑。何とかならないのか？」	住民M様のご家族に連絡。孫と連絡がつながったので、事情を話す。話をすると、来週くらいにMさん宅へ行くことになっていたとのこと。「Mさん宅へ行ったときYさんと話します」とのこと。Yさんにその旨伝えると、安心された様子。
桑の実ヘルパー ステーション	H30. 6. 15	ご利用者	サービス提供 責任者・管理者	認知症の夫婦。朝夕の服薬が出来ず毎日服薬で派遣にはいていた。妻はヘルパーに対して好意的であったが、夫は入れ代わり立ち代わり人が来ることに不満を持ち「うちは見世物ではない」と激怒しヘルパーにあたった。ヘルパーステーションにも頻繁に電話をかけてきた。	担当のヘルパーの一覧を作り表示することで一時は落ち着いたが、またすぐに不満の電話が入るようになった。ケアマネと相談。主治医とも相談し服薬は朝のみに変更してもらい夕方の派遣はなしとなった。
ケアハウス大光園	H30. 4. 5	入居者	施設長	エレベーターやレストランで時々アンモニア臭がするので、調べてほしい。	調べた結果、入居者の方でしたので本人とケアマネジャー、などと相談をしながら必要な介護用品などの手配、使い方など今後は家族とも連携を取り介護の必要性を確認して提供して行く事になりました。
	H30. 4. 21	入居者	施設長	年一度の電気設備法令点検で不良の事故が有り長時間に渡り停電となったため施設内が暗く、エレベーターは最後まで使用できず、入居者が移動できず、苦情がありました。予定は14時から16時までであったが、実際の停電時間は14時から17時30分までとなってしまった。	廊下や階段などは職員が付き添い懐中電灯などで照らし誘導を致しました、電気は17:30に復旧しましたが、エレベーターは18:30まで動かず、夕食は階段を利用できる人は職員が付き添いました。19時までには利用者全員無事に食事が終わりました。日を改めて大光園と工事会社から、掲示板にお詫びの書面を提示致しました。
レジデンシャル 小手指 Sakura	H30. 9. 10	入居者	相談員	ベランダの水はけが悪い。台風や大雨の時にベランダに雨水がたまってしまい室内に入ってくるのではないか心配。	建物の構造上、排水口が3部屋に1つしかないため、水の流れがスムーズでないところがあることを説明する。だが、今後は、台風シーズンの前などに排水口のゴミなどの清掃を検討したいと話しと行う。納得していただく。
桑の実中央相談室	H30. 7. 21	ご利用者の妻	主任 介護支援専門員	ご利用者の妻より電話で苦情あり。ヘルパーが時間通りに訪問せず、何度も遅れてくる。デイケアの送り出しで利用しているのに、デイケアの迎えが来た際に準備が整わず、デイを待たせてしまう。またその際にヘルパーは車で訪問してるが、車の止め方等をきくこともなく勝手に自宅付近に路駐するので近隣からも苦情が上がっている。ヘルパーを変えて欲しい。	後日、自宅を訪問し、苦情の内容の詳細を伺い、すぐにヘルパー事業所に確認。ケアマネからは不快な思いをさせてしまったこととお詫びし、ヘルパー事業所からもお詫びに行く。次回利用日からヘルパーを交代することで納得いただいた。
デイサービスセンター さくら	H30. 8. 29	ご利用者	生活相談員	帰りの送迎にて、座席に案内したところ、「こんな扱いを受けるならもう来ない！」と憤慨。	理由は、膝が痛いのに座りにくい席に案内されたことが気に入らなかったとの事。配慮が足りなかったこととお詫びしている。後日、本人より我儘でスタッフにあたってしまったとお詫びの電話をいただいた。
	H30. 8. 29	ご利用者の娘	生活相談員	迎えが来ないがどうなっているのか、と連絡が入る。	臨時利用、振替利用の申し出が当月は数日あった。当日の申し込みについて連絡票への記載が漏れていた。事情をお話しし、お詫びした。
桑の実中央ヘルパー ステーション	H30. 8. 21	ご利用者	サービス担当 責任者	買い物で、ゴミ袋45ℓを頼んだのが30ℓだったゴミ袋が小さくゴミ箱にセット出来ない。	電話にて謝罪をし、直ぐに45ℓゴミ袋を持って謝罪に伺う。
	H30. 8. 28	ご利用者	サービス担当 責任者	喘息（アレルギー症状等）あるので掃除機のゴミはこまめに取って欲しい。（以前にはやってくれたいたが）	電話で謝罪する。担当ヘルパーに作業内容確認、指導する。
夜間見守り きずな	H30. 9. 8	ご利用者	副主任	夜間20時に転倒した際にも、派遣してくれないか？転倒だけで救急隊を呼ぶと怒られてしまうので、との要望	契約時に説明した通り、営業開始時間が22時となっている事を再度確認して頂く。また派遣要請の電話には出れるが職員配置上、22時からとなっていることも説明し、納得頂く。（緊急時には、他のサービスの連携などを提案もする。）
24時間ホームケア ほほえみ	H30. 6. 17	ご利用者の長男	宿直者	本日面会に行った。母が寒いと言っているのに何も対応しないのか？日頃から寒いと言っているのに、十分な対応をしていないのではないかと電話にて。	宿直よりほほえみ夜勤へ転送。季節、気温に合わせて衣服の調整をさせていただいている旨の説明をし、後日責任者より連絡させていただくことを伝える。翌日責任者より電話にて対応に対しての説明をさせていただく。当日は声を荒げておられたとのことだが、穏やかに「職員さんには感謝している。」との言葉あり。

グループホームころこ	H30.7.15	ご入居者の長女	事務	6月に1回外出し食事を摂っていなかったのに、明細を確認したら1日分差し引かれていなかった。	お詫びをさせていただき、ユニットに外出していたことを確認のうえ、7月分で精算させて頂く旨を伝え、了承していただいた。
多機能ホームゆう	H30.5.8	近隣住民	事務	近隣の方より道路に面した生垣が伸びきっているから何とかしてほしい。	丁寧にお詫びをさせていただき、早急に剪定することをお伝えし、当日中にホーム長が剪定した。
みまもり配食センター	H30.8.20	利用者	所長	夕食のお届け時間を早くしていただきたい。 (現在17:45 ⇒ 希望17:00)	時間指定配達は、難しいとお伝えをする。本人、あまり納得がいないようなので、担当ケアマネに連絡を行い、理解を得る。
桑の実南相談室	H30.8.14	ご利用者	ケアマネ	先週の日曜日に友人から紙で折ったお雛様をもらった。それを大きな紙袋に入れていた。火曜日のヘルパーさんが来た時には1Fの掃除なので特に気にもせず紙袋に入れて部屋の壁に掛けておいた。木曜日になってない事に気付いて家の中を探したが見つからなかった。ヘルパーが持ち出したのではないかと、の苦情の電話。	ご本人がヘルパー事業所の責任者に直接訴え、サービス担当責任者が介入しているヘルパーに確認したが持ち出していないとの事。ご本人の勘違いの可能性もあり、疑われたヘルパーとの関係も険悪になる可能性もあるので、ヘルパーの変更を事業所に相談するが、人員配置上難しいとの回答。その旨を事業所・ケアマネから本人に説明し、他事業所へ変更する。 本人としては事業所は変えずにヘルパーのみを変更したかった様でその点については不満が残っている様子。
くわのみクリニック 通所リハビリテーション	H30.8.16	ご利用者	主任作業療法士	午前中のリハビリ時に、ベッドで物理療法を受けるために待っていたが、ベッドがなかなか空かずいつもよりも待たせてしまった。高次脳機能障害もあり、また元々待つことが苦手なご利用者であったので、今日はリハは実施しないと立腹されてしまった。	すぐに謝罪と、その日のリハの状況説明をする。ご利用者本人も、ご納得してくれて、『健常者ではない人達が大勢通っていて、時間通りにいくことが難しいのに、大人げなく怒ってしまって、こちらこそ申し訳なかった』とのお言葉を頂く。
くわのみクリニック	H30.9.12	患者さん本人	医療事務	新患で来た患者さんが診察を待っていたが、Drの調子が悪くなり、途中、座薬を入れるためにトイレに行く。それにより診察を待つ時間がさらに長くなり、それに対し『ここはいつまで待たせるんだ』と、苦情を受ける。	苦情を受けた際に、謝罪をし、Drの身体状況を詳しく説明をし、ご納得して頂ける。また『時間に追われていたので、つまらないことを言ってしまう、こちらこそ申し訳なかった』とのお言葉を頂く。
くわのみ本郷クリニック	H30.5.9	患者	事務	申出日当日午前、クリニックに患者が健康診断の結果を受け取りに来院したが、診療が混み合っていたため、健康診断後のサポートである結果説明の受診をする時間がなく、何故直ぐに受け取れないのかと苦情を頂いた。院長に相談する間もなく帰ってしまい、健康診断の結果をお渡し出来なかった。	当日午後、院長が患者に電話をかけたが繋がらなかった。次回来院時に直ぐにお渡し出来るように、健康診断の結果説明受診を希望制に変更した。電話は翌日も繋がらず、必要と聞いていた日までに届かないので郵送はせず来院を待った。 その後、来院時にお詫びをして、サポートとして結果説明があったこと、希望制に変更したことをお伝えして、直ぐにお渡し出来たので納得して頂いた。
くわのみ本郷クリニック 通所リハビリテーション	H30.6.20	ご利用者 ご家族	主任	帰宅後、長男がご利用者様の連絡帳袋を確認したところ、他のご利用者様の薬袋が入っていた。薬を間違えて飲ませたら大変だし相手も困っているのではないかと。	電話にて話を伺い謝罪。すぐに他者の薬袋を取りに行き、当日ご本人様の薬袋もお届けし謝罪。薬を間違えるなんて危ない事とご立腹気味であったが、今後はこのような事が無いように十分気をつけて欲しい、スタッフ間で情報を共有して欲しいと言われる。今後、こちらでもチェックの方法を改善することを伝えたと、ご納得いただいた。
	H30.8.20	ご利用者様の妻	副主任	自宅に戻りオムツ交換をしようとしたところ、仙骨上部に2本の傷が出来ている。どうい事でしょうか。	電話にてお話を伺い、関わった職員にも状況確認するが、傷の認識もなく、こちらが気づいていなかったことを謝罪する。こちらが気づいていなかったことにご立腹気味だったが、帰宅前に再度全身確認していくことを伝え謝罪するうちに今後も十分に気をつけて欲しいとの事でご納得いただいた。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	H30.4.9	近隣住民	主任相談員	農道に施設の枝がはみだしている。	すぐに枝を剪定して対応。了解を頂く。
	H30.4.16	ご利用者の妹	看護師	姉の頭を職員や利用者には叩かれていないか？また姉の居室の靴箱がぬるぬるしている。	職員からの聞き取りとカメラでの確認でも叩かれている事実はないことを説明。靴箱のぬるぬるに関しては居室にある利用者用の保湿剤がついていると考えられるがどのような経緯で付着したかは不明であることを説明し謝罪する。今後はご利用者様の手の届かない場所に保管する。
	H30.6.10	ご利用者の 身元引受人	事務員	利用料請求書の郵便番号が間違っていると電話にて苦情が入る。	謝罪して郵便番号を訂正する。
	H30.6.20	ご利用者の妻	現場 ケアワーカー	ユニットでの面会時、他の拒否があるご利用者への職員の声掛けがきつく感じる。	拒否が強いときは無理に誘導せず落ち着くまで待つか対応する職員を変える。
	H30.8.16	ご利用者の妹	主任相談員	認知症の人が同じ席で姉の食事のさらにスプーンを入れて困る。	認知症の方を含めてすべての方が落ち着いて食事ができるように食事席の変更を行った。

平成30年度 下半期(11月～3月) 苦情・要望受付内容

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
特別養護老人ホーム 康寿園	H30.11.3	入居者ご家族	副主任・介護士	電話連絡はありがたいが、連絡内容が緊急を要するかどうか分からない。仕事で出れないときも多い。留守番機能があるのにどうして録音してくれないのか。	ご家族に謝罪。今後は、留守番電話にメッセージを残すことを伝え、ご家族から了承していただく。
三ヶ島第2地域 包括支援センター	H31.2.27	ご利用者	所長	包括の職員が長く担当していた利用者。この度、ADL低下にともない区分変更申請を行ない、要介護となった。介護保険上の決まりで要介護の利用者は居宅介護支援事業所に担当を移さなければならない事を伝えると、ずっと担当していた人に引き続きやって欲しい、なぜ駄目なのかと強い口調で話された。	本人の家族が同席している場で、再度、担当変更の決まりを説明。家族も同調し説明してくれ、本人納得される。
桑の実ヘルパー ステーション	H31.2.2	ケアマネジャー	管理者	ご利用者とその奥様がインフルエンザになり、どうしても来て欲しいとの事で訪問したところ、いつも不在の嫁が仕事を休んでおり派遣に立ち会った。その際のヘルパーの利用者に対する言葉使いや介助がぞんざいで不快に感じたと言った。	ご家族にお詫びし、今後注意する旨を伝えた。ケアマネに対してその時の状況を説明し理解して頂く。
	H31.2.26	ご利用者ご家族	サービス提供責任者	デイの送迎時の誘導方法がヘルパーによって違う。統一して欲しい。	訪問しご家族から話を伺い、担当ヘルパーの介助方法を統一した。
	H31.2.2	ケアマネジャー	サービス提供責任者	風呂掃除の際、風呂釜の排出口のカバーのつけ方が甘く3日間風呂をわかせなかった。	訪問し風呂を確認しお詫びした。今後注意をするとともに不具合があった時にはすぐに連絡をいただくようお願いした。
	H31.3.23	ご利用者ご家族	管理者	食器洗い用のスポンジが黒くなる。シンクを洗っているのではないか。食器用のスポンジでシンクを洗わないで欲しい。	担当サービス提供責任者が訪問し話しを伺う。直行直帰ヘルパーに聞き取りをし注意をする旨を家族に伝え納得して頂く。直行直帰ヘルパーに聞き取りをした結果、誰もシンクを洗っていないとの事。
介護老人保健施設 ケアステーション所沢	H30.10.24	ご利用者ご家族	相談員	母より「リハビリの際に関わった男性職員から『もう〇〇さんは歩けないから』と言われ、ショックを受けてしまった」と訴えがあった。母なりに頑張っているのだから、そういう声かけはやめてほしい、できれば担当(リハビリに関わる職員)を変えてほしい。(怒っているような口調ではなく、穏やかにおっしゃる。)可能であれば、歩行訓練をもっと行ってほしいと訴えがある。	受付者が謝罪し『ご本人にもお声掛けしお詫びします』と伝える。歩行訓練については、個別リハビリを増やすことは難しいが、フロアでの介護職員対応の歩行訓練等行えるか相談しますと伝える。副主任理学療法士に報告、本人・リハビリ職員への事実確認と対応を依頼する。歩行訓練についても実施検討依頼する。その後、申し出者へ所長より改めて謝罪する。「そんなに重くとらえないでください。これからも宜しくお願いします。」とおっしゃってくださる。
	H31.1.25	ご利用者	主任・看護師	申し出者がトイレに入っていた際に、ごみ集めの為にホールスタッフがトイレのカーテンを開けてしまい、スタッフ側が謝罪をするも、そこから口論に発展。お互いに「何様のつもり?!」などと大声で口論。別の職員が介入し、傾聴。「自分のトイレを使っただけなのにあの言い方はなに!?!」「あの人異常じゃないの!?!警察に電話するわよ」「なんであんな人を雇っているの!?!信じられない」「早くここから出して」と話される。	別の介護職員が介入し、ご利用者の謝罪と傾聴をする。また、ホールスタッフ側へご利用者の病状や現状などを説明し理解を促す。主任介護職員へ報告。再度、両者への対応をお願いする。その後、申し出者に今後このようなことが無いように徹底する旨を主任介護職員からお話しをすると納得される。
	H31.1.19	ご利用者	看護師	申し出者より職員におやつ時「早く食べないとダメ! この食事は2時間以内で決まっている。(個室の)冷蔵庫にしまうのもダメ!」って強く言われてしまったと訴えられる。冷蔵庫にしまおうとは考えていないのに決めつけられている。一生懸命で真面目なんだと思うけど「感謝半分、うるさい半分」、あまりうるさく(強く)言われているといじめられているように感じてしまう。ここは大きい施設だから衛生面で食事の保存期間が2時間で決まっているのはわかるけど、前に14:30頃に食べている他の利用者がいて(いつかは詳細不明)その人は職員さんが言っていた2時間から大幅にずれているのに許されて、私は火が通っている焼き菓子一つで強く言われなくちゃいけないの?と話される。	申し出者の訴えを傾聴し受付者が謝罪する。以前他のご利用者に食事を2時間以上たってから提供したことの詳細は不明。遅食対応にしていた可能性があること、それでも2時間以上したものを提供していたことは間違っていると説明し謝罪する。対応した介護職員が氏に直接謝罪する。その後「本当は私がホールに行ってみんなと一緒に食べれば問題はないんですけど、足腰も痛いし、補聴器してるからあまり騒がしいところには行きたくないから居室にいるの。以前も同じ人と同じようなことで所長さんや主任さんに丁寧な謝罪をしてもらっていて、今回は直接謝罪をもらったし、看護職員さんに謝罪とお話を聞いてもらったから事を大きくしたくないの。私も言われたら黙ってられないからごめんさいね、聞いてくれてありがとう。」とおっしゃってくださる。

ケアステーション所沢 通所リハビリ	H.30.4.3	ご利用者ご家族	電話にて 副主任・相談員	デイから帰ったら足の甲に血がにじんでいたとのこと。	同日午後に爪切りしたときにはそのようなことはなかった。次回通所時に確認すると下肢装具のベルト部分が擦れた様子。本人むくみもあるため、必要時以外は装具を外すことで納得いただく。
	H30.11.16	ご利用者ご家族	連絡帳にて 副主任・相談員	11月12日の帰宅時、家に入るとき、車椅子に足が上がっていなかった。足が玄関に引っ掛かり骨折したらリハビリに行く意味がありません。足が上がっているか確認を徹底してくださいと訴えが記入されていた。	電話及び自宅に送る際にお詫びする。フットレストから足を下ろしていただきたい方なので、乗降時、移動開始時必ず確認しご本人にも声掛けするように職員に周知することで納得して頂く。
	H.30.11.23	ご利用者ご家族	所長・PT	デイの入浴にもって行ってるタオルに、油や床の汚れを拭いたような洗濯機では落ちない汚れがついている。これまでも3~4回同様のことがあったとのこと。	送迎時に謝罪。しかし原因がわからず、予防できないため、ケアステのタオルを使用させて頂くと伝える。その後もご家族より、持参のを使ってよいと言われるが、同様の理由でこちらのタオルを使っている。
ケアハウス大光園	H31.2.15	入居者	栄養士	昼食で提供した小鉢の中から、10cm程度の髪の毛が入っていると入居者から話がありました。	おかずの中に髪の毛が絡まっていたので調理中に混入と思われるが、調理中の身なりはマニュアルに従って行っていますがもう一度再点検を行います。オープンスタイルでおかずが並んでいる為、入居者が手を伸ばして取って行くため並んでいるおかずに異物が入りやすい方式になって居るのも事実です、小鉢にはラップし、取りやすい工夫をする事にいたしました。
	H31.3.13	入居者	施設長	外部利用者から、一階のお手洗いにウォシュレットの設置を要望されました。	3月中に3ヶ所にウォシュレットを設置致しました。
レジデンシャル小手指 Sakura	H31.2.2	ご利用者	宿直者	宿直者が、夕飯の安否確認の時に入居者数名より、『最近、食事の配膳時間が、早かったり、遅かったりする。配膳時間は、守ってほしい。』と苦情を受ける。	入居者へは、その場で謝罪を行う。配膳時間については、食事委員会で厨房(レバスト)へ報告を行い、改善の要求する。『メニューの内容やなるべく暖かい状態で提供をしようとして、配膳時間がずれる。配膳時間を守るように作業工程を考えます。』との回答。その旨、ご入居者へお伝えし納得いただいた。
桑の実中央相談室	H31.2.4	ご利用者の妻	介護支援専門員	夫のモーニングケアで入ったヘルパーの介助の仕方が「ぞんざいな態度」で言葉使いも威圧的であった。家族が見ていて心が痛みとても不愉快な気持ちになった。そのヘルパーにしっかり教育をして欲しい。	ご家族の話を傾聴させていただき、ヘルパー事業所の管理者に苦情内容を伝えることで納得いただいた。二次対応として管理者と訪問し、再度ご家族の気持ちを受け止めるよう対応した。
デイサービスセンター さくら	H31.1.8	ご利用者の妻	生活相談員	朝、送迎のスタッフが着たところで、迎えが遅いことを伝えた。スタッフが嫌な顔をした。いつもなら挨拶をしていくのに素っ気なかった。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びする。対応したスタッフを含め現場に周知し、以後気を付けるように指示する。
	H31.2.22	ご利用者	機能訓練指導員	11:15頃、機能訓練のお誘いの声掛けをすると「いま何時だと思っているの！9時から来ているのに！」とご立腹される。	その場で謝罪し訓練実施。13時に帰る予定であったため早くやりたかったという思いがあった。本人のご意向についてスタッフへ周知する。
桑の実中央 ヘルパーステーション	H30.12.5	ご利用者	サービス担当 責任者	ヘルパーが掃除で使用した雑巾が汚れていたの自分で洗った。使用後しっかりもみ洗いして欲しい。	サービス担当者責任者が訪問しお詫びする。担当ヘルパーに作業内容を確認指導する。
夜間見守りきずな	H30.11.4	訪問介護事業所	主任	他の訪問介護事業所のヘルパーが訪問時、入室しようとしたところ施錠されており、入室できなかった。夜間に施錠しない様にして下さい。	利用者本人が施錠してしまった事を確認。難聴の為、インターホンも聞こえなかった御家族に許可を頂き、朝ベランダの鍵も開錠。訪問介護事業所に連携を取り、もし施錠してしまった場合も、ベランダから入室して頂く事を伝える。
24時間ホームケア ほほえみ	H.31.1.31	ご利用者	配偶者	昨夜トイレ誘導の職員に「今までできたのにどうしてできないの？」と言われ、とても傷つき、悔しい思いをした。との訴え。ご自身で書いたメモをくださる。	ご主人同席のもと話を伺い、職員に事実確認。励ますためとのこと、本人様を傷つけてしまったこと、言葉の大事さを伝え、ご本人、ご主人に今後無いようお詫びをする。ご主人より今後気を付けてください。との話あり。
グループホームこころ	H30.11.23	ご利用者の長女	所長	前回面会に来た時、足の爪が伸びていて娘様が爪切りをしたが、今回も同様に爪が伸びていたの、定期的に爪切りを行ってほしい。	お詫びをさせていただき、今後定期的に爪のお手入れをさせて頂く旨を伝えると、ご納得していただいた。
	H31.3.23	ご利用者の長女	常勤職員	面会に来られた際、「母は今日入浴したか」と聞かれたため、入浴したことを伝え、「昨日パーマをかけたばかりで明日は頭を洗わないようにと伝えただけ」と立腹された。	きちんと申し送りが出来ていない事をお詫びさせていただき、受付した職員にも確認したうえで、以後気をつけて対応する事をお伝えし、ご納得いただいた。

多機能ホームゆう	H30.11.20	ご利用者の長女	主任	受診のため帰宅した際、「夏物のズボンを履いていたので取り替えました」とご立腹の様子で話される。	受診の報告を電話で伺っている時お話があったのですぐ謝罪し、今後このような事がないよう気をつける事をお伝えするとご納得いただきました。
桑の実南相談室	H31.2.7	ご利用者ご家族	居宅所長	ご家族より「入所を考えたい」との希望があり、担当者は数ヶ月前から海外在住の娘とメールのやり取りをしていた。入所時に緊急連絡先として娘以外にないか？などのやり取りをしていたが、その際の対応(説明不足)と本人・ご家族の状況などのアセスメント不足、希望をしっかり捉えられていなかった事から誤解を与え、不安な気持ちにさせてしまった。	所長にメールでのやり取りを確認してもらい、担当者で説明が至らなかった点などについてメールにて説明・謝罪。メールでのやり取りでは細部が伝わらなかつたりなどで誤解を生むのでLINE電話での連絡方法を提案し了解を得る。H31.4月に一時帰国される娘と所長・担当者で訪問し、改めて今後の方向性を確認。基本的にはご自宅で1人で居させる事は考えていない。毎年、冬に香港に連れて行っていたが、それも今後はしない。基本的には24時間誰かがみてくれる様な所にいてもらう、という考えである事を確認した。
桑の実荒幡相談室	H30.10.22	ご利用者の妻	所長	主介護者がショートステイ利用について主治医に相談。希望通りのプランを作ってくれない。	主治医に今までの経過説明とお詫びに伺う。担当包括支援センターに入って頂き、ケアマネジャーを変更し納得いただく。
桑の実荒幡相談室	H31.3.19	本人	所長	ヘルパー事業所への苦情。(時間通りでない・話が多い・私的な事でも入り込んでくる)	事業所へ連絡。再度、ご本人に内容確認と謝罪をし、ヘルパーにも指導。今後もモニタリング時に確認していく。
くわのみクリニック通所リハビリテーション	H30.1.10	ご利用者	相談員	昼食の副菜の味付けが薄いのでもう少し濃い味のものを出してほしいと要望があり。	栄養士が身体の健康を保つために、きちんと一日のエネルギーとカロリー計算をして、バランスの取れた食事がとれるようにして味付けをしてくれているので、こういった味付けになっていると説明をして納得をしてくれる。
ショートステイ福祉の森	H31.3.25	ご利用者	ユニットリーダー	いつも使用しているトイレのウォシュレットが作動しない。	直るまでの間、他のトイレを使用して頂くことでご理解を得た。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	H30.10.7	ご利用者の身元引受人	主任相談員	新しい介護保険証を施設に提出しているのに紛失された。	施設で勘違いをして、新しい介護保険証を郵送で家族にお返ししてしまった。謝罪して再発行をお願いした。
	H30.10.12	ご利用者の身元引受人	主任相談員	足の血行障害が原因で手術の可能性はあるが、その足をぶつけた事故報告が受診に行くまで家族になかった。	報告の遅れを謝罪し、通院ごとに正確に足の状態の報告を行い家族と情報を正確に共有した。
	H30.12.13	ご利用者の身元引受人	ケアワーカー	食事の摂取量が少ないことへの問いかけに、時間がないので食べられなかったと言われた。	入浴が長く疲れていたため、食事を早めに切り上げたことに対する説明が不足して誤解を招いたことに対して説明と謝罪をした。
	H31.2.10	ご利用者の身元引受人	ケアワーカー	家族が部屋に持ち込んだ花飾りが紛失している。	花飾りを持ち込まれたことを職員も把握しておらず、探すが見つからなかった。お詫びして今後は持ち込み物がある場合は情報を共有して管理していく。
	H31.2.21	ご利用者の身元引受人	施設長	小口現金明細報告書に他人の領収書が添付されていた。	ミスを謝罪し修正する。明細入力時には再度確認をしていく。
くわのみ本郷クリニック通所リハビリテーション	H31.1.11	ご利用者	ケアワーカー	履いて行ったズボンのゴムが緩くなっている。介助するのに履きやすい物だったため、ないと困るので弁償してほしい。	同じものを購入していただき、代金を支払う。