

令和2年度 上半期(4月～9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
桑の実ヘルパー ステーション	R2. 8. 13	ご利用者	管理者	ご利用者より電話にて管理者へ連絡が入る。買い物代行で『お風呂用の液体石鹸』とメモしたところ二人のヘルパーが風呂の掃除用の洗剤を買ってきた。自分では洗身用のボディソープを買ってきてもらいたかった。「年寄りにはボディソープなんて名前は知らない。石鹸と言ったら体を洗うものに決まっているだろう。大体自分は体が悪くて掃除ができないから掃除用の物など頼むわけがない」とのご意見をいただく。	謝罪し次回買い物時に交換する旨伝える。また、買い物を頼むときはできるだけ詳しく説明してもらるか、現物(今使っている容器)を見せてもらうようお願いし、ご理解いただく。ヘルパーには買い物代行時の聞き取り時に詳細確認するよう指示し、改善を図る。
	R2. 7. 9	ご利用者	管理者	買い物代行時、大量のジュースや水、栄養ドリンク、洗剤など多く頼まれるため、「必要な分のみとしましょう」と担当ヘルパーが伝えたことが苦情となった。	いつも買い物が大量で大変というヘルパーの報告を受け、ジュースの飲みすぎ等は体に良くないこと、ごみが捨てられずジュースの缶がたまっていること、買い物が多量でヘルパーも移動時危険が伴うことがあり、買い物代行の内容についてを事前に担当ケアマネに伝えていたがご利用者へは伝わっていなかった。担当ケアマネに再度連絡しご利用者へ説明していただきご理解いただく。
	R2. 7. 9	ご利用者	管理者	服薬管理で訪問介護を利用しているご利用者より、「買い物した品物がなくなった。いない留守に勝手に入りヘルパーAにとられた」との苦情あり、説明するも納得せず。	ケアマネ、家族に相談、盗った事実はないが、ヘルパーAを派遣しないように調整し、訪問介護の際はキーボックスでカギを管理していたために誤解を招く可能性もあるため、キーボックスを使用しないようにして対応を継続する。
三ヶ島第2包括支援センター	R. 7. 28	ご利用者の長女	介護支援専門員	長女より包括へ連絡あり。「今、N病院に入院中で、近いうちに他の病院に転院する話が出ている。しかし、自分としては介護施設に移りたい。施設を教えてほしい」という相談。電話を受けた介護支援専門員が、本人の情報を確認するためにN病院に連絡をいれた。翌日、長女にそのことを伝えると「なぜ、勝手にN病院に電話したのか」とご立腹される。	対応した介護支援専門員は、N病院に情報を聞く必要はあったが、事前に情報をN病院から得ることの許可を、長女に取らなければならなかった事は事実であり、長女に謝罪を行った。長女は、話を続けていくうちに次第に落ち着き、情報を得る理由を納得してくれた。
ケアステーション所沢	R2. 9. 3	ご利用者	リハビリ職員	ショートステイ利用中(2F)のご利用者様より、リハビリ中に「利用後、数日したら2Fから3Fへ移動すると聞いていたのに違った。泊まる部屋がないなら来なくても良かった。慣れない場所で食事の席も分からなかった」との話があった。	感情的になって話されていた為、しばらくご本人の話を傾聴。徐々に落ち着き始める。今回のショートステイ利用の内容(2F利用で3Fへの移動はなし)について説明すると、情報の食い違いが確認された。今後の対応については、当施設通所リハビリもご利用中の為、その際に担当相談員よりご本人に直接次回のショートステイ利用内容について説明する事を約束しご理解を頂いた。
	R2. 9. 18	ご利用者	相談員	ご利用者様より「ベッドの上にアブラムシがいる。私がいなくても殺虫剤をまいて欲しい。布団に黒い虫が這いまわっていて布団に入れなくて困っている」との話があった。	担当相談員にて窓枠や床を確認するも単等は確認できず。R2. 5. 19に害虫駆除しているが不快な思いをさせた事を謝罪する。ベッドマットの交換と換気口へ防塵フィルターを設置しご理解を頂いた。
	R2. 4. 10	ご入居者	職員	入居者様用の下駄箱が大きくて上2段が背伸びしないと届かず、ふらついて危ないので、踏み台を設置して欲しいとのご要望がある。	以前からの踏み台はあったが、今回大きく作り直し、滑らないようにマットを設置することでご理解いただく。
ケアハウス大光園	R2. 8. 20	ご入居者	職員	新型コロナウイルス感染対策で行事や外部との交流など中止になり、何時になったらカラオケや麻雀などが出来るのかとのご要望がある。	今後の対応については、法人・施設で検討しお伝えする旨をお伝えする。9月28日の入居者懇談会にて、これまでの行事中止のお詫びと、新型コロナウイルス感染対策を徹底した上での今後の行事・施設サービスの一部再開についてのご説明をさせていただきご理解いただく。(施設サービス：9月から買い物バスやシャトルバス運航再開、行事：10月から写真会や食歩き再開、その他：9月から外部の方への地域交流室の貸し出し再開)

くわのみクリニック 通所リハビリテーション	R2. 8. 12	ご利用者	所長	デイご利用中に、ご本人から話したいことがあると別室へ呼ばれる。内容を聞いてみたところ、くわクリのご利用者が使用するトイレの扉の一部は、布状のカーテンとアコーディオンカーテンとなっており、プライバシーの観点からすると適正でないのでは？鍵付きの扉でない為に落ちていて用を済ますことが出来ないとのこと。出来るのであれば、きちんと鍵のかかる扉に変えて欲しいと要望あり。	鍵付きのトイレもあると場所を教える。また、トイレの扉の変更に関しては、早急には難しい旨を伝え、ご理解いただく。鍵付き扉のトイレの場所は、ホールから少し距離があり、足が不自由な為、急な尿意、便意が来た時には近くのトイレを使用したいとのことで、出来るのであればトイレの扉をリフォームして欲しいとのこと。女性利用者を代表してお話し致しましたとのこと。
桑の実南相談室	R2. 9. 18	ご利用者の次女	介護支援専門員	現在本人は、ロングショートで特養の待機者である。月に1度顔を見て10分程度話すだけであるが、理由は分からないが、突然本人が怖がっているため、担当CMを交代してほしいとキーパーソンである次女が申し出てきた。次女からよく話を聞くと、本人に面会に行くのは担当CMでなければ問題ないとのこと。理由は分からないが本人がケアマネDが面会に行くとな機嫌になるとのこと。	理由は不明だが、ご利用者は担当CMに会った時だけ機嫌が悪くなるため、今後は、月1回の面会は担当CMではなく、管理者が行うことで様子を見ることにすることでご理解いただく。
レジデンシャル 小手指さくら	R2. 8. 26	ご入居者	相談員	入居者より、『食堂や居室外でマスクをしていない人がおり新型コロナウイルス感染が不安だ。マスクをするように話をしてほしい』と訴えあり。	入居者懇談会を開催し、コロナの現状・予防について、全員で意見を出し合っていたいただき、居室以外ではマスクをするを周知しました
桑の実中央相談室	R2. 9. 20	ご利用者の長男	ケアマネジャー	レジデンシャルSakura入居者様の長男様より、ご利用者の皮膚疾患の状態や受診、ケアの方法についての連絡が施設相談員とケアマネの両方から連絡があった。窓口は一か所にして欲しい。	相談員からご長男様にはその日に口頭でお詫びし、Sakura内で役割と連絡方法を話し合いの後にケアマネから書面にて連絡方法の詳細を説明した文章を添えたお詫びの手紙を長男様宛に送付。
デイサービスセンターさくら	R2. 5. 7	ご利用者本人	生活相談員	朝食後の薬をデイで預かり、通所直後に服薬するようにケアマネから依頼されており、対応しようとしたところ「朝の薬は飲んだ」と拒否される。ケアマネからの依頼である旨を説明するが、職員の言い方、言葉使い、態度が気に入らないと憤慨される。	職員の対応について謝罪する。朝の服薬拒否がたびたび見られていたため、ケアマネに報告し、その後の対応を検討いただくこととした。
24時間ホームケア ほほえみ	R2. 4. 1	ご利用者の長女	ケアワーカー	ご家族購入により1日1本飲むように依頼されているドリンクが飲ませ忘れにより賞味期限を切らせてしまった。	賞味期限の確認の徹底と日誌に飲むことを記録するようにし、飲ませ忘れをなくすように説明し、ご納得された。
	R2. 5. 11	ご利用者の長女	ケアワーカー	ご利用者の携帯電話の充電が切れていた為、電話が繋がらなかった。1週間に1回は充電してほしい。	1週間に1回、曜日を決めて充電するように伝え納得された。
	R2. 4. 29	利用者・職員	副主任	一人の職員の接遇・言葉使い・対応に関して利用者、ご家族、職員から改善するよう要望があった。	即日、該当職員と面談を行う、自身も普段の対応について反省の弁を述べる。現在も定期的に面談を行い、接遇向上に努めている。
みまもり配食センター	R2. 5. 7	ご利用者	所長	魚が嫌いではないが魚料理が夕食だけでも週4回続くのはいかがなものか、献立の改善の求めます。	厨房委託業者レパストの献立作成担当者に、同内容を伝え改善を求めた。結果的に、肉・魚・野菜調理をバランスを整え、更に魚の種類を増やすなど調整を図ってもらった。
	R2. 9. 11	ご利用者	所長	献立のサイクルが短く、同じようなおかずが続く。また、味ご飯を増やしていただきたい。	厨房委託業者レパストの献立作成担当者に、同内容を伝え改善を求めた。結果的に、レパストより10月より献立作成担当が変わることもあり、メニューサイクルの改善と味ご飯（最低週一回）を増やしていくとこの確約を頂いた。
グループホームこころ	R2. 6. 26	ご利用者の長女	ユニット長	毎年長女が自分で衣替えをしているが、コロナウイルスの影響で入室禁止になっているが、心配で様子を見に来たが職員が衣替えをしていなかった。	謝罪し今後の衣替えは職員がきちんと行うことをお伝えすると、ご納得された。
多機能ホームゆう	R2. 7. 10	ご利用者の長男	ケアワーカー	家族が入居者と一緒に食べようと差し入れを持って来所したが、職員に飲食を控えるように言われた。理由を説明してほしい。	コロナウイルス感染予防のため、面会時の飲食は控えていただくようご説明と謝罪を行うと、ご理解していただいた。
くわのみクリニック通所 リハビリテーション	R2. 9. 16	近隣住民	本郷希望の丘 ホームページ	お隣の方が御社のサービスを利用して、朝、お迎えに来られた際に、こちらが車を出したい時に止められると完全に出られません。家族を駅まで送っていく時間とかぶっていて、ほぼ毎回です。スタッフの方が降りて直後に「出したんですけど」と伝えても、「すぐに出ますんで」と言われて作業を始められますが、ご老人が乗り込むので遅いです。車をバックして、当方の車を出させた後に作業を始められないのでしょうか？お隣さんは他社も利用されていますが、そちらの会社はバックしてくれます。	ホームページから返信をしても、あて先不明で届かなかった。清瀬で利用者様は判明しているので、どの家の方かはわかっているが、匿名希望のようであるので、こちらからご自宅に伺うことはせずに、今後は現場で車が出たいときはすぐにバックして車を通すようにする。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	R2・7・1	ご利用者家族	主任生活相談員	コロナで面会ができないので、親の事が心配である。何か会える方法はないかと要望が複数入る。	家族の要望に応えるために7月20日よりガラス越し面会とオンライン面会を開始して、新しい面会方法を提供できるようにした。

令和2年度 下半期(10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
ケアハウス大光園	R2.12.7	入居者	職員	風の強い日に窓も開けていないのに、部屋に砂が入り込みテーブルや床がザラザラとするとの相談があった。	マンション施工はロスナイ換気を行うため、風の強い日、特に西向きのお部屋の方に砂が届いてしまうことがたまに有るので、この時期だけ蓋をする事にし、入居者へお伝えし、理解していただいた。
	R3.3.20	入居者	意見箱	屋上の物干し場の数が少ない。また、入居者同士の場所の取り合いがあり使用しづらい。	物干し台を増設。「ここは皆さんが使える物干し場なので仲良く使いましょう」とのお知らせを貼り付けた。
桑の実中央ヘルパーステーション	R2.10.22	介護支援専門員	サービス提供責任者	お味噌汁の具(野菜)のカットの大きさをお願いしていたより大きすぎる。おかゆが予約炊飯されていなかったと娘様より介護支援専門員に連絡が入る。	サービス担当者、責任者が話を聞きお詫びし、担当ヘルパーに再度同行指導する。
	R3.3.9	ご利用者の娘	サービス提供責任者	退室時「体位変換」のボタンが押されていない。周知して欲しい。	サービス担当者責任者が話を聞きお詫びし、担当ヘルパーに再度手順を指導する。
デイサービスセンター さくら	R3.1.7	ケアマネ	所長	ご家族がご利用者の帰りの送迎の時に、デイ職員から内出血を発見した件の報告を受けた。その報告の仕方に、転倒したことに気が付かなかったのかと責められたような気持ちになった、とご家族が落ち込んでいる。	所長よりご家族に電話連絡し、謝罪する。今後はより丁寧な報告ができるように、担当相談員からの報告を徹底することとした。
24時間ホームケア ほほえみ	R3.3.16	ご利用者の長女	副主任	デイサービス利用日にデイサービスの出欠を確認し、ご利用者本人に連絡していただくことになっていたが、本人が間違えて長女に電話をしたことで、ほほえみでは電話をしてくれないのかと要望を受ける。	今後は、事業所側でご利用者に出欠確認後、デイサービスへの電話をするということでご理解いただく。
	R3.3.26	ご利用者の長女	副主任	ご利用者の携帯電話の電源が入っていない為、連絡が取れなくなっているとのことで、携帯電話を確認後充電をして欲しいと要望を受ける。	今後は、事業所側で携帯電話を充電する日を決め、充電をなるべく切らさないようにすることをご説明し、ご理解いただく。
	R3.2.3	ご利用者	副主任	福祉の森のご利用者より、緊急事態宣言下でも外出して食事をしたいと申し出あり。施設のルールとして、感染症対策の為、許可できない旨を伝えると納得できないと憤慨される。	突発的な外出依頼が多い為、他法人の有料サービス事業所を利用し、外食ではなく持ち帰りができる物を購入され、施設で召し上がって頂く事でご理解いただく。
グループこころ	R3.1.30	入居者の長女	ユニット長	ケガの報告を頂くのはいいが、緊急事態宣言中の面会中止で実際に確認することができない。写真を送ってもらうことはできるか？	ご本人の生活状況を詳しくお伝えし、大きいアザのみ写真を送付することでご納得される。
	R3.3.26	利用者の長女	所長	父からデイの帰りの送迎時、自宅のポストから手紙を取るとき時間が掛かっていると「早くしろよ」とスタッフから言われ、いつもなら玄関の中まで付き添ってくれているのにそのまま帰ってしまったと言っているの、状況を確認してほしい。	娘様に謝罪し、状況確認と指導を行うと伝えると「お願いします」とご理解いただく。
くわのみクリニック 通所リハビリテーション	R2.1.22	ご利用者の長男	所長	申出日に当たる1月22日は受診のためデイはお休みすると連絡を受けていて、お迎えに行く介護職員も、このことは把握しており、直前までその予定で対応をするはずであったが、なぜがお迎えに行ってしまう。その場では特に苦情を受けることはなかったが、後に、このことに対しご長男から電話にて『今日は休むとそちらの相談員に伝えているはずだが、その連絡を受けていないのですか、これでは何のために連絡を入れたか分かりはしない。なぜこういうことが起きたのかきちんと説明してほしい』と、立腹したご様子がみられた。	デイの所長がこの連絡を受け、ご長男に謝罪をする。迎えに行った介護職員から詳細を確認した後、改めてご連絡をさせていただきますと答える。迎えに行ってしまった介護職員から理由を聞いたところ、この送迎のコースに行くことが多く、いつもの流れで迎えに行ってしまったとのこと。ご長男に連絡を上記の理由をそのまま伝え、今後このようなことがないようにと再度謝罪をさせていただいたところ、『連絡が伝わっていなかったというわけではないのですね、そういうことだったら大丈夫です』と、笑って許していただける。終礼にて、今後同じようなミスがないように、送迎に行く職員は、次に迎えに行く利用者を十分に確認して行くようにと、所長より注意を行う。
本郷希望の丘	R3.1.3	ご利用者の娘	主任相談員	1月3日の窓越面会時、ご本人より「12月10日にお寿司を出し忘れて捨てられた」との訴えを娘さんに話され、娘様から「忘れることは仕方がないが、そうであったら教えてほしかった。本人は食べることを楽しみにしているの」との苦情を頂いた。	苦情を受けた主任が謝罪をして、詳細について聞き取りをし、後日報告をする。昼食を止めておらずに提供していた。その後お寿司があることに気づき夕食の時に寿司のネタだけを取ってご飯に乗せて提供していたとのこと。今後はこのようなことがないように申し送りを徹底する旨をお伝えして了解を頂いた。