

令和3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
特別養護老人ホーム 康寿園	R3. 7. 3	ご利用者様の母	所長	病院から退院し康寿園に戻った翌日、再び体調不良となり別の病院へ入院した。退院後間もない再入院になったことは、施設の健康管理ができていないことが原因ではないか？	施設での生活・医療について経緯を説明するものの、施設に対する不満は持続。7月12日付けで退所。退所後、身元保証人である妻と話すことができ、施設がとった対応に一定の理解を示している。
三ヶ島第2地域包括 支援センター	R3. 6. 29	委託先 居宅介護支援事 業所のケアマネ	包括職員 (相談員)	委託している担当利用者が、介護保険を更新したため、認定結果をケアマネに問い合わせたところ、包括職員が直接、利用者へ確認すべきと断られる。併せてケアマネより、更新時に包括へ提出すべき書類一式について、担当包括職員からしっかりと説明を受けていないと立腹し苦情あり。	包括管理者からケアマネへ電話し、ケアマネからの言い分を直接確認。そのうえで、気分を害されたことについて謝罪。また、包括管理者から、書類一式についての説明文を、FAXで送信する。その後、ケアマネより、包括職員（相談員）へは、言い過ぎてしまったとの発言があり、書類一式の説明文については、お礼の言葉があった。また、担当包括職員へは、ケアマネに対しての説明や対応方法について、指導を行う。
桑の実総合相談室	R3. 5. 15	利用者娘	管理者	ショートステイを利用している利用者の娘より電話あり。「今利用しているショートステイでは、週に2回入浴となっている。契約時にそのように説明された。しかし、本日一時退所の時に、職員より、1回入浴を忘れてしまったと、軽い口調で言われた。介護保険施設の職員がそのような態度でよいのか。すぐに別のショートステイに移りたい。このような施設をなぜこちらに紹介したのか」	対応に問題のある事業所を紹介したことに対し謝罪を行う。今後については、ショートステイ事業所をいくつか検討し、調整する事を伝えた。結果、別施設へ移動。移動した施設では、以前デイサービスを利用している事もあり、「ここなら安心できる」と返答をいただいた。
桑の実ヘルパー ステーション	R3. 8. 6	ケアマネジャー	サービス提供 責任者	通常派遣を行っているヘルパーが休みだったため、代わりの者が派遣に行った。久しぶりのため教えてくださいと入室時声掛けをし、粗相がないよう、ここはどうするかと2度ほど訪ねた。派遣終了後、利用者からケアマネに『代わったヘルパーがきたため、室内で飼っている犬が吠えっぱなしだった。何度もやり方も聞かれてうっとおしかった』と苦情の電話があった。その後、ケアマネからヘルパーステーションに連絡を受ける。	訪問したヘルパーから事情を聴きとり、利用者に謝罪を行う。ただ、今後、いつも行っているヘルパーが休みの時は、違うヘルパーが入る為、詳細は聞くことを了解をしてもらい。また、犬は、派遣前に別室などに移してもらうように依頼をする。
ケアハウス大光園	6月10日	入居者	職員	東側から南側の園庭からタバコの匂いがして窓があけられないと苦情あり。	調査したところ、東側は入居者の方が隠れてベランダで喫煙をしていたため風の向きによっては隣の窓へ入っていた、また、南側は真下に園庭があり、そこに喫煙所があったため、窓から臭いが居室に侵入した模様、そのため室外も含めて敷地内全て禁煙にいたしました。
	8月2日	入居者	意見箱	ホールやエレベーター、食事中に大声で話し、笑ったりしていますがコロナもあるし、やめていただけませんかとの苦情あり。	黙食、黙湯などのお知らせ文を提示し、コロナウイルスの情報などのポスター掲示し、懇談会などで説明と協力をお願いいたしました。
ケアステーション所 沢	R3. 9. 1	ご利用者長男	主任	事故当日、長男様へ相談員より電話にて説明時、食事での窒息に対し「病院では何もなかったのに、戻ってきてすぐ何やってるんだよ」と返答あり。	昼食のソフト食を自力摂取後に窒息あり。主任より状況説明と謝罪。その際に左記のような苦情あり。病院で提供されていた食事と同じものを提供していること、食形態の変更や嚥下機能の検査の検討をさせてもらえればと伝える。その後も食事の様子などを適宜連絡し、「大変かと思いますがよろしくお願ひしますね」とのお言葉をいただく。
				上記の電話の際に、要望として「転倒・転落はないようにしてください」との要望	センサーを使用しており、出来る限り迅速に対応できるよう心掛ける旨、お伝えする。

ケアステーション所沢	R3.9.6	ご利用者長男	主任	9/5左下腿に皮膚剥離あり受診。9/6再診時にご家族同行していただくが、「施設での処置方法や近隣の病院などを聞かれた。(付き添いに)医療職がいてもらわないと困る」とのご意見	事故当日は職員付き添いの元病院受診、翌日の再診時は、ご家族付き添い可能・体制上看護師の付き添いが困難であったため、送迎のみ施設対応とした。その際に左記の苦情あり。以降の受診には看護師同行し、病院受診終了。「傷が治った後も長期的に経過を見てもらいたい」とお話あり。謝罪をしトラブルに発展することなくご理解いただいた。
	R3.9.24	ご利用者長男元妻	主任	「対面面会をやらしてもらえないか、もう会えなくなって2年ですよ。検討してもらえよう話してください」と要望あり。	緊急事態宣言下にあり、法人全体として対面での面会制限を行っているため、感染状況などにより今後の方向性を検討させていただくことをご説明した。
デイサービスセンターさくら	R3.6.11	ご利用者の娘	副施設長	送迎の際、添乗員の対応についての苦情。雨が降っているにもかかわらず、母に傘をささない、車から降りる時には手も出さずいざという時の構えもしていないとの内容。	副施設長より、ご気分を害するような対応について謝罪する。また、様々ご理解をいただいていることに感謝申し上げる。ご家族より、ちゃんと指導してと言いたいが、その人の心の問題だと思うので知っておいて欲しい旨のお話をいただく。
デイサービスセンターさくら	R3.8.5	ご利用者の娘	副施設長	ご利用者のご家族より、利用者が帰宅時、シャツが後ろ前だったことに気が付かれ、先日の衣類の取り違いもあったことも含め、どういう指導をしているのか？対応した職員は誰なのかを報告して欲しい。	副施設長より謝罪する。対応した職員については、当日のシフトメンバーをお伝えした上で、代わる代わる立ち会っているため、誰が対応したか断定できない旨をお伝える。現場にはご家族の気持ちを理解し、丁寧なケアを行うよう周知徹底する。
桑の実中央ヘルパーステーション	R3.8.30	匿名希望	主任	事業所へ匿名の手紙が届く。ヘルパーのサービス提供中、マスクをしているとはいえ30cm程近くで話をするのは控えて欲しい旨の内容。	ヘルパー会議にて、サービス提供中は、ソーシャルディスタンスを徹底するように再周知する。
桑の実中央相談室	R3.9.27	ご利用者の妻	副主任	包括担当に利用者の妻から電話があり話を聞き、担当ケアマネジャーからの話も聞いたうえで、包括担当より副主任へ連絡が入る。ご利用者の訴えとしては「希望をしない特養の入所を勧められた。こちらの経済状態や気持ちを考えずに提案された。帰りには目も合わせてくれずに急いで帰ってしまった。介護者の気持ちを汲み取ってくれない。ケアマネを変えて欲しい。」とのことであった。	包括担当より事業所内の他のケアマネジャーに変更してみても提案したが妻の気持ちは変わらず、事業所ごと担当ケアマネを変更される。担当ケアマネジャーは丁寧な対応をしていると支援経過から読み取れたが、利用者家族には伝わらなかった様子。もう少し家族の本音が聞ける関係が築けるように、事業所内で共有し研鑽していく。
多機能ホームゆう	R3.8.5	キーパーソン	主任	キーパーソンから連絡があり、本人の前立腺がんについて息子がすごく心配していると連絡があったが、きちんと医者と連携してくれているのか。	以前息子さんと一緒に受診し治療方針について先生から説明を受け、総合的に見てこのまま様子を見ていく事になっている旨をお伝えし、ご納得いただいた。
グループホームこころ	R3.9.2	長女	所長	本人が定期的に転換のような発作を起こすので受診した際お薬が処方されたが、ご家族は薬を否定している方の為、やめてほしいと連絡があった。	長男・長女に来ていただき、ご本人の状態や発作を起こした際の処置等を話し合い、今後の対応についてご理解いただいた。
本郷希望の丘	R3.9.21	近隣住民	事務員	立哨で横断歩道で人が渡るときに車を止めるが、流れを見て止めてほしい。	立哨を行っている事業所に苦情を報告して、今後は流れを見て止めていく事にした。

令和3年度 下半期(10月～3月) 介護事業部苦情・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	R4.3.20	ご利用者の長女	相談員	電話にて、まん延防止等重点措置期間が解除したので リモート面会を再開して欲しい。	高齢者施設でのクラスターが多発している為、もしばらく動向を見てからの判断としたい旨の説明でご理解を頂く。面会については多数お問い合わせがあり、ウィズコロナの中どのように行えばいいか検討中。補助金利用で簡易除圧面会ブースの申請中。又、リモート面会もライン電話を使用するなど、ご家族・職員ともに負担軽減できる方法を準備中。
桑の実ヘルパー ステーション	R.3.11.2	ご利用者	サービス提供責任者	利用者より、『コロナ禍のため、ヘルパーが、入室時には、足の裏を消毒してほしい』と要望があった。	消毒液などは利用者が準備して頂いていたので、今後訪問するヘルパーは、玄関先で靴下の上からスプレーするように徹底する旨を利用者へお伝えし、ご利用者は持病があり、ステロイドを飲まれているのでコロナ感染に敏感になっている旨を担当ヘルパーに伝え、今後、気を付けるよう指導する。利用者には謝罪と注意喚起した旨を伝えると、利用者より逆に『ごめんなさいね』と恐縮されご理解頂く。加えてご利用者へ、今後も何でも気付いた事は遠慮なく話して欲しい。
	R.4.3.20	ご利用者	管理者	ご利用者の担当ケアマネを介して、いつもヘルパーさんにはとてもよくしてもらっているから、言うのをためらっていたがと前置きがあったが、「入浴介助時、マスクが口を覆っているが、鼻がでているのが、気になっている」と相談があったとのこと電話連絡をいただいた。	利用者へ「ケアマネの認定調査の立ち合い者はご本人の訴えを補助する役割であること」「調査票はコンピューター処理され、調査員及び立ち合い者の意見をはさむことはできないこと」「最終決定される介護認定審査会に、担当ケアマネジャーは参加できず、意見は反映されない」等、丁寧にお伝える。ご本人に納得頂き「では、見直しはいつでもできるのか」と言われたため、区分変更申請等、こちらで代行できることをお伝えする。
桑の実総合相談室	R4.1.26	ご利用者	管理者	利用者より、『今回の更新認定で要介護から要支援になった。不服である。』と、桑の実総合相談室に責任があるかのように苦情を訴えられた。	利用者へ「ケアマネの認定調査の立ち合い者はご本人の訴えを補助する役割であること」「調査票はコンピューター処理され、調査員及び立ち合い者の意見をはさむことはできないこと」「最終決定される介護認定審査会に、担当ケアマネジャーは参加できず、意見は反映されない」等、丁寧にお伝える。ご本人に納得頂き「では、見直しはいつでもできるのか」と言われたため、区分変更申請等、こちらで代行できることをお伝えする。
三ヶ島第2地域包括 支援センター	R4.3.25	外部ケアマネジャー	管理者	ケアプランを受託したため、三ヶ島第2包括職員と外部ケアマネが同行訪問したが、外部ケアマネより『訪問時、包括職員は、最初にケアマネを利用者に紹介してくれなかったし、暫定ケアプランをどちらが作成するか、指示がなかったため、包括と居宅の両方で作成してしまった。包括で作成するつもりなら、最初から、その旨を伝えてほしかった。』との苦情があった。	同行したケアマネジャーを、すぐに利用者で紹介せず、不快な思いをさせた事と暫定プランを事前に包括で作成した事を伝えなかった連絡ミスに対し、真摯に謝罪し、「今後このような事がないよう、包括全体で徹底する事」「A職員に対し、しっかりと指導する」事を伝え、Sケアマネジャーよりご理解を頂く。
ケアハウス 大光園	R3.10.10	ご入居者	施設長	お部屋の窓を開けたら煙草の臭いで気持ちが悪くなった、大光園は禁煙のはずだが、誰かが内緒で吸っているのではと止めさせて下さい。	掲示板や懇談会などで禁煙のお願いをさせて頂き、また、建物の構造についての説明をさせて頂く。部屋の中はロスナイ喚起になっており、ベランダで吸った煙草の煙がとなりのロスナイ喚起構に入り、となりの部屋に臭いが入り込むため、隠れて吸っても臭いが伝わることを説明させて頂く。火災予防の観点からも全館禁煙とさせて頂きたくことを再度お願いする。
ケアハウス 大光園	R3.12.20	ご入居者	施設長	食事の時に出るお茶が薄くて交換してほしいと頼んだのに無視され、お盆の上にそのまま置いて飲んでくださいと言われた。	対応した職員へ確認すると、「後ほど濃いお茶をお持ちしますのでお席でお待ち下さい」とお伝えしたとのこと。マスクとフェイスシールドを着用しており、ご入居者へしっかり伝わっていなかったため、今後はゆっくりはっきりと話すように対応を徹底する。また、給茶機は茶葉とお湯のタイミングが早すぎて濃い色が出ない為、きゅうすを3個用意して時間をかけてお茶を用意する対応とする。
デイサービスセンター さくら	R4.2.4	ご利用者の娘	所長	入浴時、シャワーが突然冷たくなった。その時の職員の対応や、浴室の換気の在り方について連絡をいただく。コロナで換気が必要なのは理解しているが、やりすぎなのではないか。帰宅後に熱発してしまっている。	管理者よりお詫びの連絡を入れる。事情説明し、再発防止のために職員への教育指導を行うこととお約束する。ケアマネへも報告しお詫びする。
くわのみクリニック 通所リハビリテーション	R3.10.26	ご利用者居住 マンション管理人	主任 作業療法士	10/26朝の送迎時、ご利用者居住マンション敷地内で送迎車両バックの際に、後方にある手すりに車の後方を接触させてしまう。他のご利用者が乗っていたため、全ての送迎を済ませた後に謝罪と報告をするつもりで一度施設に戻ってきてしまう。その際に主任に報告し、主任がすぐにマンションへ向かうも管理人様は不在であった。施設へ戻り、公休のため不在であった施設長へ報告。施設長より主任へ現地ですぐに警察を呼んで事故報告をすることと、保険会社へ連絡するよう指示する。管理人様が不在であったため、警察への事故登録のみ行う。午後に主任が再度マンションへ伺い、管理人様が戻ってこられていたため、謝罪と状況説明をするも『これは当て逃げだ！』と立腹されてしまう。	当日夕方、施設長よりマンションの管理人様へ電話にて謝罪を行う。その際、翌日再度お詫びに伺わせていただく旨を伝え、少し落ち着かれる。10/27施設長がマンションへ伺い管理人様へ謝罪を行う。その際、これはどんな状況であれ、れっきとした当て逃げであると厳しいご指摘をいただく。もう一度、施設職員の皆さんと事故発生時の基本対応を研修することを約束に、管理人様よりお許しを頂く。11月初旬、事故発生時の対応及び予防対策についての研修を実施し、その内容(送迎時のバックの際には、添乗者は車から降り、後方を確認することを徹底等)を管理人様へ報告しご理解頂く。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	R3.1.31	ご利用者の妻	主任 生活相談員	市内にある有料老人ホームの相談員より電話連絡。「特養希望の丘に入居しているご家族から私達の施設に入所の希望があります。入所中の生活情報を開示できませんか？」との事。利用者の妻へ状況確認の電話連絡。話を伺ったところ、『お正月の面会の時、夫に元気がなかった。心配なので対面面会をしたい。特養希望の丘では対面面会ができない。対面面会ができる入所施設でお世話になり、夫との関わりを持ち続けたい』との申し出あり。	日頃から普段の生活状況説明や夫との直接電話の援助等コミュニケーション援助を行っていた。面会についてはオンライン面会を導入しているものの、まん延防止等重点措置期間は対面面会は行えない事情をお伝えし理解を得ていたが、ご利用者及びご家族様のご要望を叶えるには至らなかった。今後の対策として、窓越し面会の再開。陰圧室の導入を実施する等、感染症予防に考慮した対面面会を予定。対面面会に要望に応えるための対策を講じている。