

# 令和4年度 上半期(4月～9月) 苦情・要望受付内容

## 介護事業部

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
特別養護老人ホーム 康寿園	R4.4.20	ご利用者の長女	副施設長	行政からの郵便物を早く転送して欲しい。	毎月の請求書と共に発送していたが、今後は直接取りに来られるので置き置きをする事をお伝えし、ご理解いただく。
特別養護老人ホーム 康寿園	R4.6.29	ご利用者の妻	副施設長	外来受診の際、ご本人のものではない眼鏡をかけていた。本人の物がどこにあるか探して欲しい。	居室・共有スペースを探すが見当たらず、同ユニットに収集癖の利用者様がいたのでその方の居室も探すのが不明。施設負担で眼鏡の作り直しをする事でご理解を頂く。
ケアステーション所沢	R4.5.23	ご利用者	介護課副主任	ご利用者本人より、排泄介助をお願いする際、フットレストへの足の上げ下げを自分ですることが難しいのに、職員から自分でやるように言われることがあり辛い気持ちになるとの話があった。	まずはご本人に辛い思いをさせてしまっていたことを介護課副主任より謝罪する。その上でリハビリスタッフによる下肢(麻痺側)の評価をしたところ、ご自身のフットレストへの上げ下げは困難と判断。この結果についてケアに関わる職員へ周知した。 ご利用者本人には評価結果や今後はしっかりと介助する旨伝え、また気になる事があれば遠慮なく伝えていただけるよう依頼した。
ケアハウス大光園	R4.7.25	入居者	意見箱	レストランのエアコンの風が強くて寒いので方向をかえてほしいとのこと。	サーキュレーターを設置し風の流れを変えるように対応する。それでも寒い方は上着を着て頂くか、オープンして30分以降に来ていただければ温度を調整させて頂く旨を説明し、ご理解頂く。
ケアハウス大光園	R4.8.15	入居者	職員	2階、3階、4階の廊下が熱くて歩けないので何か涼しくなるようにしていただきたいとの話があった。	3、4階廊下の外階段に有るドアにカーテンを設置し、屋上のドアも開けるようにし、廊下の風通しを良くするように対応する。2階廊下のドアは近くにゴミ置き場がある為、臭いが建物内に入るの、設置が出来ない旨を説明し、ご理解頂く。
桑の実中央 ヘルパーステーション	R4.5.6	ご利用者	サービス担当者 責任者	コロナ禍の派遣中、ヘルパーが咳込む事があった。感染が心配、鼻出しマスクになっているので担当ヘルパーを変えてもらいたい。	今はヘルパー交代は難しい事、鼻出しマスクについてはお詫びし充分注意する様ヘルパーに指導した旨伝える。咳は、もともとアレルギーがある事、事業所では定期的にPCR検査を行っている事をお伝えし、納得して下さる。
桑の実中央 ヘルパーステーション	R4.9.23	ご利用者	サービス担当者 責任者	毎回ではないがおむつのテープが緩い時があり、パットが動いてしまうのでテープをきつめに止めて欲しい。	担当ヘルパー6名に周知徹底を行う。ご本人にお詫びし担当ヘルパーに指導した旨伝える。
レジデンシャル小手指 Sakura	R4.7.30	入居者	施設長	宿直者が安否確認をしない日があった。それについて、生活支援サービスに対しての料金を支払っているが、安否確認がされなかったという事はサービスの不履行である。支払っている料金に対して、1日分の料金を引くべきところであるのに、通常通りの請求が来たことに対して不服である。	安否確認がされなかったことなど謝罪する。契約書の読み取りとして、日割りするともとれるし、しないともとれる記載方法であったことをお互いに確認する。顧問弁護士により契約書チェックを行い、該当部分の修正を行う。ご本人にも説明し、入居者懇談会にて全体への周知を行った。
くわのみクリニック 通所リハビリテーション	R4.6.9	ご利用者	職員	朝の送迎時、長時間車に乗っていると体に負担がかかるのと、もう少し施設に早く到着する送迎を組んで欲しいとの話があった。	申し出のあったその日の帰りの送迎より、寝台車→軽車両に変更し、車内には短時間乗車で済む送迎で対応し、ご理解頂く。
住宅型有料老人ホーム 福祉の森	R4.9.13	入居者	相談員	雨の強い日や、その翌日には部屋の天井から雨漏りするので、早急に直してほしいと要望があり。	2階、3階外の排水溝周りのゴミや枯葉を取り除き、それ以降、雨漏りは一旦落ち着いたので、しばらく様子を見ていただくことで、入居者は納得して頂く。しかし、建物オーナーを通して排水溝周りを業者さんに確認してもらったところ、数か所の修繕が必要とのことで、費用は建物オーナー持ちで修繕する予定となる。
くわのみ本郷クリニック 通所リハビリテーション	R4.7.9	ご利用者の長男	副主任	職員がコロナ陽性になり全てのご利用者宅へその旨を電話にて報告することとなったため、ご利用者へ電話連絡した際、電話を受けた長男へ当事業所の職員が一名コロナ陽性が判明し、ご利用者は濃厚接触ではないものの体調の観察をして欲しい旨を伝えると「もし母親がコロナ陽性になったらどう責任をとってくれるんだ。そちらはクリニックもあるし全員のご利用者にPCR検査をするべきではないのか。」と立腹されている。	その場で謝罪して施設長にその旨を報告する。再度、施設長から電話をかけるも不在の為、説明するためにご自宅へ伺う。インターホンを押すと長男嫁が玄関口に出てくる。現状、病院でPCR検査キットが確保できない旨と濃厚接触者ではなくあくまでご利用者の利用日に当該職員が出勤していた為、注意喚起をさせていただいた旨をご説明する。「わざわざご説明をしにきていただいてありがとうございます。そういうことでしたら仕方ありませんね。体調に注意させていただいて何かあればご連絡いたします。」との事でご理解頂く。その後、ご本人は体調不良にもならず継続してサービスを利用している。
本郷希望の丘	R4.8.20	ご利用者の長男	主任	ご家族と共に受診。受診後、ご家族様より「母の耳が汚れている」との指摘。状況確認したところ耳介に耳垢が溜まっていた。	その場で対応した職員が謝罪する。落ち着いた時間で耳垢を除去する旨を伝えたと、申立者から納得を得た。
本郷希望の丘	R4.9.25	ご利用者の妻	生活相談員	令和4年10月～の利用料金変更表が郵送されたが、料金表の見方がわかりずらく、いくら料金が変わったかが分からない。	その場で対応した職員が謝罪し口頭で説明したところ、申出者から納得を得た。

# 令和4年度 下半期(10月～3月) 苦情・要望受付内容

## 介護事業部

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
康寿園	R4.11.25	ご利用者の妻	施設長	受診付き添いであったとき、本人以外の上履きをはいていた。	入浴後に他の方と間違えて履かせてしまった。再度マニュアルにて着脱時の手順を徹底する。予防対策の説明と謝罪にてご理解いただく。
康寿園	R5.3.19	ご利用者の長女	ケアマネジャー	対面面会した際の服装が整っておらず、だらしなかったのもう少し気にかけてほしい。	職員に対し、面会時だけでなく、常日頃から気に掛けるよう再周知する。その旨を謝罪とともに説明しご理解いただく。
ケアステーション所沢	R5.3.15	ご利用者	介護職員	ご利用者本人より、「トイレが終わってNCを4回位押したのに30分以上迎えに来なかった」との話がある。対応してくれなかった理由を聞かせて欲しい。	まずは当事者である介護職員より謝罪する。改めて相談員、管理者からも謝罪する。対応が遅れる際の声掛けや職員同士での情報共有を今後徹底していく事をお伝えしご理解をいただいた。また、ご家族にも状況説明し謝罪する。
ケアハウス大光園	R4.12.10	ご入居者	施設長	大光園の送迎バスに乗った時に車酔いをしてしまった、丁寧に運転してほしいとのこと。	速度や安全運手で行っていたが、アンダーパスの坂を下りカーブでの遠心力で気持ちが悪くなったとのこと。今後は乗り心地も重要な事なので、安全運転と曲がる前に声掛けを行うことで、制限速度以下でも心地よい運転をする旨をお伝えし、ご理解いただく。
ケアハウス大光園	R5.2.22	ご入居者	施設長	女性のお風呂の日に大きな声で会話をして、うるさくてゆっくりにお風呂に入れないし、声が反響して気分が悪くなったので何とかしてほしい。黙浴の決まりごとはどうなったのですかとのこと。	階高で時間を分けて入浴スケジュールを作り、密集を避けるようにする。お知らせ文を作成し、ゆったりとリラックス効果のある風呂本来の楽しみ方のお知らせ文を作成致し、ご入居者へ周知することをご理解いただく。
桑の実中央ヘルパーステーション	R4.10.30	ご利用者の娘	サービス担当責任者	派遣の際、ノートに『冷蔵庫が開いていました。確認お願い致します。』と記載あり。	ちょうど娘さんがいらしたため、お詫びする。娘さんからは「ペットボトルが四角いので閉まらにくかったかもしれないとお話あり。ヘルパーに周知し、退室前の確認を徹底する。
桑の実中央ヘルパーステーション	R4.11.23	ご利用者	サービス担当責任者	食器かごと浴室の洗面器の裏に汚れがあるので、見に来てほしい。	サ責不在にて翌日に訪問し、謝罪する。作業内容を確認し、担当ヘルパーに周知する。
桑の実中央ヘルパーステーション	R4.11.1	ご利用者	サービス担当責任者	掃除が下手。一度見に来てほしい。掃除機のかけ方が違う。洗剤が出しっぱなしだった。	謝罪し、掃除機のかけ方を確認し、担当ヘルパーへ周知する。
レジデンシャル小手指Sakura	R5.1.27	ご入居者	施設長	書留の郵便について、不在時には事務所で預かってもらえることになっている。昨日は不在票が入っていた。同じ書留なのに、なぜ同じ対応ができないのか。この事務職員はいつになったら同じ対応ができるようになるのか。	簡易書留であれば代理受領ができる。今回の件は配達員に「書留です」と言われ、本人は不在であると伝えると不在票を入れていった。簡易書留であるのか、現金書留等であるのか確認していない。配達員にも代理受領できるものであるのか通知してもらるように話をした。
デイサービスセンターさくら	R5.2.16	住民	所長	狭路でデイ車両と対面した。少し下がってくれればよかったがグイグイと迫ってきたため、相当距離を下がらなければならなくなった。すれ違う際にもサッと手を挙げるだけ。あんな態度が許されるものではない	該当スタッフへの注意はもちろんの事、全スタッフへの注意を促すことをお約束し、謝罪する。
くわのみクリニック通所リハビリテーション	R4.11.9	ご利用者	施設長	女性ご利用者が、ホール内のパーテーションタイプのトイレに入っていた時、トイレ取っ手部分にかけてある手動式で示す、トイレ内に【いる・いない】の表示プレートを【いる】にしてあったのだが、男性のご利用者に向けられてしまい、とても恥ずかしい思いをしたので、今後同じことが起らないような対策をして欲しいと要望があり。	当事者の女性ご利用者には、トイレを開けてしまった男性ご利用者は、重い認知症を抱えており、物事の認識が難しい旨を話す。合わせてそのご利用者がトイレに行く際には必ず付き添い、目を離さないように対策することを話し、状況・状態をご理解し納得していただける。また、3階には何か所か、扉タイプの鍵付きのトイレがあることをご説明し、今後、そのトイレを使用されてはと勧め、了承を得て解決となった。
本郷希望の丘	R4.11.13	ご入居者の家族	副主任	違う職員から複数回に渡って靴の購入についての連絡を入れてしまい「情報共有ができていないのか」との発言があった。	申出者に謝罪する。今後、事業所内の情報共通(事務所と現場との連絡を密にする)を行うことを伝えご理解いただく。
本郷希望の丘	R4.12.13	ご入居者の家族	看護師	ご本人の転倒後の連絡について、なぜ報告が遅かったのか、最初の報告まで時間が空いているのはなぜか、いちいち電話連絡されても仕事なので対応できないので経過報告を書面にして自宅に持って来てほしいとの苦情、要望あり。	副施設長が経過報告書を持参して説明謝罪する。最初の報告から時間が空いた経緯と経過報告を自宅に出向き説明し、ご理解いただく。又、今後の報告や連絡時間等を共有した。
本郷希望の丘	R.5.2.13	ご入居者の家族	生活相談員	受診の相談を受け折り返し連絡すると伝えたが、その後情報共有した職員間で、お互いが連絡したと思い電話しなかったところ、18時頃お叱りの電話を頂く。	申出者に謝罪する。今後、事業所内の情報共通(事務所と現場との連絡を密にする)を行うことを伝えご理解いただく。
本郷希望の丘	R.5.3.14	ご入居者の家族	管理栄養士	栄養の計画書を差し入れ持参時に窓口で署名して頂いたが、後ほどゆっくり読んでから同意したかったとお電話を頂く。	申出者に謝罪する。今後は、スケジュール調整した上でしっかりとご説明できるようにする。