

令和6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	R6.5.15	ご利用者の妻	ケアマネジャー	電話にて郵便物のことを聞かれたため、昨日、郵便物を妻の新しい住所に郵送したことを伝え、「何で郵送するんですか？私は今、事情があつて長男の家にいます。新しい住所の方にも郵便物を郵送しないでほしい」と要望あり。	郵便物については特段の指示が無い場合は郵送対応をすることになっており、入所時に説明も行っている。今回は配偶者が引っ越された際の郵便物に対しての要望がなかったため通常通りの対応となってしまった旨謝罪する。配偶者より今後、郵送はせず、施設に電話して郵便物が来ているかを確認してから、直接取りに来ることになる。今後、郵送先が引っ越し等により変更になる場合は相談員が確認して対応する事とする。
特別養護老人ホーム 康寿園	R6.5.22	ご利用者の長女	ケアマネジャー	補聴器を起床時から就寝時までつけており、介助したときに装着と脱着、その後の充電対応を行っていたが、日中装着しているはずの補聴器が無いのを発見する。捜索するも見つからなかったため、長女様に電話にて補聴器が見つからない事をお伝えすると「そういったことは補償とかないのでしょうか？」と仰られる。	施設長より長女様になくなってしまった件を謝罪する。施設管理下のもと補聴器が紛失してしまったため、補聴器については施設が補償する旨をお伝えする。今後は装着と脱着時に記録をつけて所在を明らかにしていく対応をとっていく事を伝えるが、ご本人自身で外してしまい食事のお盆等においてしまうこともあるようで、その際の紛失を防ぐ事は難しい旨を説明してご理解いただく。
介護老人保健施設 ケアステーション所沢	R6.8.24	ご利用者	相談員	配薬時の職員の私語により、「自分の薬が間違われてしまうのではないか」と不安だったとお話しあり。「配薬時の私語は謹んでほしい。私が言ったとは言わないでほしい」と要望あり。	CW主任へ報告、当日の配薬担当者2名に事実確認。事実であるとの事で注意・指導を行った。同日、ご本人へ事実確認・指導を行ったことを伝え、再度謝罪申し上げる。健康管理のための大切な内服であり、注意が必要な場面であるため、施設として職員に注意を促していく旨伝える。「お知らせありがとうございます、悪く思わないでくださいね」とおっしゃられる。
ケアハウス大光園	R6.5.12	隣接敷地管理者	所長	大光園隣の駐車場敷地管理者より、大光園の植木の葉が駐車場敷地内に侵入しているので、剪定を行ってほしいと要望あり。	毎年の剪定の時期より遅くなってしまったため、敷地管理者へ直接謝罪を行う。業者に剪定依頼する旨をお伝えし、納得いただける。
ケアハウス大光園	R6.6.27	入居者	所長	買い物シャトルの利用時間が以前は1時間半あったが、今は1時間しかなく困っていると申し出がある。	昼食の時間に間に合うように時間設定をしていること、人員体制の関係で1時間半の利用は難しいことを丁寧にお伝えし納得していただく。
桑の実中央 ヘルパーステーション	R6.5.23	ご利用者	副主任	ご利用者ご本人より、「朝8時の派遣の予定なのに、20分位早く来るヘルパーさんがいて困る」との連絡が入る。「8:00に合わせて支度をしているから迷惑」と仰られる。	早く訪問してしまったことに対して謝罪する。支度もあるので7:50に訪問しても良いか確認すると快諾していただいた。担当ケアマネージャへの報告とヘルパー職員全員に情報共有した。
桑の実中央 ヘルパーステーション	R6.8.27	ご利用者	副主任	副主任がご利用者宅に訪問した際に、「ヘルパー職員の掃除が雑で自分でやり直すこともある」と報告を受ける。ヘルパーを変更して欲しいとの要望がある。	まずはご期待に沿えなかったことに対して謝罪する。当日中に当該ヘルパー職員に作業手順を確認したが特に問題点は見当たらず。業務検証の為、当該ヘルパー職員派遣時に、サービス提供責任者立ち合いで訪問し実際の作業手順を確認する。特に作業手順に問題はなかったが、本人からの要望もあったためヘルパー職員については変更とした。
桑の実中央 相談室	R6.9.20	ご利用者の娘	主任	担当ケアマネージャの訪問日が8月、9月と立て続けに変更となった。その上依頼していた市役所への手続きがされていなかったとのご指摘をいただく。事業所としての対応が悪く信用できないと仰られる。	訪問日が連続して変更してしまったことについて謝罪する。市役所への申請がされていなかった件については、ご利用者ご本人の住民票が移されていなかったため手続きできなかったことを説明しご理解をいただく。ケアマネージャの変更希望はなかったが、同居されている息子様がキーパーソンに変更となり、息子様の仕事の都合上土曜日の対応が比較的可能なケアマネージャに変更とする。すべてにおいて説明と確認不足であった旨謝罪し、ご理解をいただいた。

令和6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
くわのみクリニック 通所リハビリテーション	R6.6.13	ご利用者の妻	介護職員	ご利用開始前より、ご利用者の身長が低いため、送迎時には乗り降りの際の足台を持参してほしいと申し送りを受けていたが、初利用時の朝のお迎え時に、CWが足台の持参を忘れてしまう。ご利用者の妻より、その場で「主人の状況をきちんと伝え、送迎時に関しても足台を持ってきてほしいと伝えただけですが」とご立腹される。	その場で謝罪する。また、その際に「次回からきちんと持ってきてください」とお話をいただく。夕方、再度、ご利用者の妻から電話があり主任が対応。朝の送迎の対応の件についての話をいただく。電話を受けた主任からも謝罪しお詫しをいただく。終礼時に、この日出勤していた職員に対して今回の状況説明と今後の対策を伝達する。また、この日に出勤していなかった職員に対しては、次の日の朝礼・終礼で申し送りを実施し再発予防に努める。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	R6.5.10	ご利用者の長女	生活相談員	5月初旬に腰の痛訴と、食指低下がみられ、ご家族様に報告。ゴールデンウィークのさなかですぐの受診が叶わなかった。しかしい早期の受診の要望があつたにも関わらず、10日の問合せの時点で、受診の予定が立っていなかったため、ご家族よりお叱りを受ける。	5/11整形外科受診を行い、腰椎圧迫骨折の診断。5/12長女様との話合いの場を持ち、謝罪を行う。原因としては、受診に至るプロセスが決まっておらず、どのような状態になったら、いつ、誰の指示で受診をするかが不明瞭であつた事。また、受診のスケジュールを相談員しか把握しておらず、受診予定がどうなっているか施設全体で把握する手段がなかった。対策として、受診のマニュアルを作成し、受診にまでの流れを明文化した。受診スケジュールボードを作成し、現在の受診の進捗状況を可視化し共有した。
所沢市老人ホーム 亀鶴園	R6.6.4	入所者	主任生活相談員	最近、食事が代わり映えしなくて食欲がわからない。どうにかならないかと申し出あり。	委託業者と話し合い、2週間ごとのメニューサイクルを1ヵ月単位に変更し内容も少しずつ変えていくところとのことだったため、申し出者にその旨を伝え、様子を見てほしいと伝え、納得いただく。 現在も満足頂いている。

令和 6 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
介護老人保健施設 ケアステーション所沢	R6.11.18	ご利用者の息子	入所課主任	エレベーター点検中であった為、CWがエレベーター前(ほかの利用者の目の届かないところ)での飲食を許可してしまい、情報共有不足により、元々のルールのもとご家族へ飲食について指摘してしまったことで、ご家族の方が混乱してしまった。「情報共有はされないのか」と指摘あり。	ご家族へ不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今後は情報共有を徹底する旨をお伝えしご理解を得た。
介護老人保健施設 ケアステーション所沢	R6.12.18	ご利用者	入所課所長	他利用者が自身のベッドサイドに長時間滞在することなどについて負担に感じているとのこと。「早く帰ってほしい、負担」との訴えあり。	「休んでいるのでカーテンを開けないでください」とポップを掲示し、長時間滞在は軽減された。
ケアハウス 大光園	R6.10.9	入居者	所長	入居後面談を行った際に、食事が嗜好に合わず高齢者用の食事と健常者用の食事を分けてほしいとの強い希望聞かれる。できない場合は、3食欠食するので、食事代を返金してほしいとの意向あり。	生活費の中の食費に関しては埼玉県からの通達により設定していること、現在も一部返金制度を設けていることをお伝えした上で埼玉県高齢者福祉課へ問い合わせを行う。埼玉県との協議の上で他入居者との平等性・整合性の要素を加味し現在の返金額をあげることは難しいことをご説明し、納得される。
ケアハウス 大光園	R6.12.25	入居者	所長	入居後面談にて、食事について昼はおいしいが朝と夜の食事に対して高脂肪・低タンパク、塩分過多で大光園に入居してから高血圧になってしまったとの苦情聞かれる。朝と夜は欠食するようにしたいが、返金額が少なすぎるので増やしてほしいとの要望が聞かれる。	生活費の取り扱い(食材費+共有部分の光熱水費が含まれている)や欠食でも48人分の食事を用意できる環境を整えなければならないことなどをお伝えする。また、他入居者との平等性や整合性に欠けるため、お応えができないことを丁寧に説明し納得される。
桑の実中央 ヘルパーステーション	R6.12.5	ご利用者の娘 (連絡ノートにて)	副主任	R6.12.9に当該利用者宅にヘルパーが訪問した際、連絡ノートに娘様より以下記載があった。 ①買い物リストを作成する過程で「焼うどんを作る」との会話があり、カットキャベツを依頼したのに千切りキャベツを購入してきた。 ②天然マグロのたたきをお願いしたら「今日はなかったです」と帰ってきた。その後、買い物に行ったら売っていた。店頭に置いていなくてもせめて店員さんに確認して欲しい。	R6.12.9 17:00頃副主任より娘様に謝罪の電話を入れる。詳細の確認も併せて行う。今後は以下対応をすることとし、ご理解をいただいた。 【対応策】 ①1人暮らしで買い物には行けないので、購入品の用途や売っていなかった場合の代替をその都度確認する ②店頭に置いていない場合については店員に確認する。
桑の実中央 ヘルパーステーション	R7.1.8	ご利用者の娘 (連絡ノートにて)	副主任	R7.1.8に当該利用者宅にヘルパーが訪問した際、連絡ノートに娘様より以下記載があった。 ①中庭のオムツ用のゴミ箱のフタを忘れずに閉めて下さい。時々開いたままのことがあり、雨の時は水浸しになってしまう。	R7.1.8に連絡ノートにお詫びの言葉を記載するとともに、当日派遣の際お孫様に直接謝罪する。今後は退室する前にゴミ箱のフタがしまっていることを確認することでご理解をいただいた。
くわのみ本郷クリニック 通所リハビリテーション	R7.3.3	ご利用者の夫	副主任	利用終了となった利用者のR6.12利用分未収について、担当CMが集金に伺うと、ご利用者の夫は「もう払った」と立腹され事業所へ連絡があり、副主任が対応する。	ご利用者の夫に連絡し、一度説明させて下さいと伝える。3/3の16時にアポイント取り、CMも16時に呼び出されていたが、ご利用者の夫は帰宅せず。ご利用者の携帯に夫より連絡があり、「払っとけ」と言われたとのことで、利用料5,744円をお支払いいただいた。今後、未収金についてはなるべく早目に丁寧な対応を徹底する。
くわのみ本郷クリニック 通所リハビリテーション	R7.3.3	ご利用者 (担当ケアマネジャーより)	主任	ご利用者はR7.2/27(木)の帰り送迎時、大きい車(寝台車)の助手席に乗った。その際、スタッフが後方より利用者を押し上げて乗車したが、その後から腰が痛くて歩けなくなってしまった。くわのみは気に入っているけど、このようなことがあったらもう行けないとご利用者が話していると、担当CMより話があった。	CMにはその場にて丁寧に謝罪する。その後、ご利用者へ電話し謝罪する。ご利用者のお気持ちは変わりなく、もう通うことはできないとの意志が固く一旦は利用終了となる。その後、3月5日に本人より直接電話連絡があり、やっぱり通いたいと申し出があった。今回の腰痛で受診などをしている為、桑の実会の保険で対応出来ないか？と話あり。施設長へ報告し、保険適応を含めての対応とする。3/13に利用再開するも、その後やはり体力的にしんどいの事で3/27付で利用終了となる。今後は、寝台車助手席への乗降りについては、安全な手段を適宜検討していく。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	R7.12.8	ご入居者の次女	ユニット サブリーダー	12/5破れていたズボンをご家族に渡し、修繕依頼をする。12/8先日修繕を依頼されたものは、うちで用意した覚えのないものに本人の名前が書いてあった。また本人の日常着用に持参した衣類がない。衣類の管理についてどうなっているのか	なくなったといわれた服は薄手だったためパジャマとしてしまわれていたことを即日報告する。本人の物でない衣類については、ご本人の衣類が少なかったため職員の判断で寄贈品に名前を書いて使用してもらっていた。上記に関しては家族に報告し納得して頂く。再発予防策として寄贈品についてはあくまで一時利用に限り、ユニット名を書いて使用していただく。クリスマスや誕生日等の施設からのプレゼントに関しては「メリークリスマス2025 ○○様」といったように記名を工夫する。
特別養護老人ホーム 本郷希望の丘	R7.2.7	ご入所者の妻	施設長	トイレ内で介助中に滑落しかけたご入居者を職員が車椅子に戻したが、結果的にその介助によって上腕を骨折していた。痛みを訴えてから受診まで3日も経っており、また受診報告もご家族側から連絡があってからお知らせした。なぜ受診までそれほど時間を要したか、受診の報告は自分たちからするものなのかをご入居者の妻が知り合いの議員に相談、本部経由で施設に報告が来る。	再発予防に向けて①トイレ内の安全対策の強化(縦手すりの増設)②介助時の複数人対応の徹底③経過観察の強化と明確な基準の設定(受傷後72時間の観察)④臨時職員への指導体制の改善⑤ご家族様への報告体制の見直しを書面にて説明し、ご納得いただく。