

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	平成26年5月5日	S様の妻	小規模多機能	<p>「前回、お風呂に入らせてもらった時、職員の洗い方に不満があったみたいで、『洗い方がわかっていない』と怒っていました。若い人で〇〇さんとか。『お風呂は初めて入れてくれた人が一番良かった。』と言っていました。」と、送迎時に話がある。</p> <p>●丁寧に風呂に入れてほしい。という要望。</p>	<p>①午後からこいのぼり見学のドライブに行く予定がある為、グループホームの入浴時間も加味し一定の時間内に、入浴を終わらせる必要があり、午睡中の本人を起こし入浴介助を行ってしまった。</p> <p>②時間がなく、焦って介助してしまった。</p> <p>③午前中に、こいのぼり見学の話を本人を交えてしていたが、体調がよくないので外出はやめることとした。外出中止を、本人にきちんと伝えていなかった。</p>	<p>・申し出があった送迎時に謝罪。 5/7主任と担当した職員で謝罪。 ・職員ミーティングで、ご本人の気持ちを無視した対応について振り返り、共有した。 ・入浴時間について、グループホームとその都度調整していくことにした。</p> <p>↓ ご本人「そんなに気にしなくていいですよ」 ご家族「わざわざ、ありがとうございます」</p>
2	平成26年5月19日	U様の娘	ショートステイ	<p>他ショートステイ事業所を追加利用するようになった為、担当ケアマネージャーに理由を確認すると、「実は、和みショートステイに対し、不信・不満・要望をお持ちであるが、和みには言わないで欲しいと言われた。和みショートステイを理解する意味でも、E事業所の併用をすすめた。全面移行するつもりではない。」という。</p> <p>①下着が前後ろ逆だった。②長袖の下着が二の腕あたりまでまくりあがっていた。③嗜好品(ジャムや飴)を用意する負担感④ベットまでの移動を依頼した時担架のようなものを使用していたが、玄関前の床が傷んでいるので3人分の体重で抜け落ちないか心配。⑤「胸が苦しい、痛い」など本人の訴えが多いのは承知していて申し訳ないと思っている。帰宅後本人が「呼んでも来てくれない」等話すことがある。本人は相手にしてもらいたく言うのではないかと。⑥怪我をして処置をしていた時、足りない医療品があると連絡がありその都度用意したが、帰ってくる何とも使っていないものがあった。</p> <p>●ちゃんとみてもらえているか不満、不信</p>	<p>ユニット会議で苦情内容について検討。</p> <p>①②ケアの確認が不十分 ③朝食時のジャムは厨房で用意できないか確認。それ以外の嗜好品はご用意いただく。</p> <p>④ケアマネージャーを通じて、送迎職員とヘルパーで移動介助ができることを伝える。</p> <p>⑤本人の希望は職員にずっと横にいて欲しいと思っている。ずっと横にいることはできないが、本人の思いを職員全員で共有し、可能な限り希望にそえるよう関わっていく。</p> <p>⑥家族も忙しい中、物品を用意しているので家族の想いを理解し、使用しない場合はその理由を報告していく。</p> <p>利用者家族は、職員の知らないところで不満やを溜めている。施設へ不満を言ったことで利用しにくくなってしまっているのではないかと不安も持っている。これらを理解し、日頃から意識して利用者家族に関わっていくことを確認した。</p>	<p>他事業所を利用されたが、ご本人が「和みの方がいい」とおっしゃったこともあり、現在も和みショートステイをご利用いただいている。</p>

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
3	平成26年5月26日	地域住民	小規模多機能	<p>送迎業務のOJT。送迎車両の後ろを指導者の車がついて、軽車両2台連ねる形で和みの家から出発。職員通用口あたりで、対向車がすれ違いざまにクラクションを数回鳴らしたので、2台を見送った職員がびっくりして道路を見ていると、職員駐車場付近で車を止め車から降り「どんな教育をしているんだ。施設に怒鳴り込むぞ」と言われる。職員2名で謝罪。</p> <p>●安全運転をしてほしい</p>	<p>当日、送迎を担当していた職員は運転歴が1年未満であり、本来は送迎業務にはついていなかった。当日、シフト表の間違いで送迎業務についてしまった。</p> <p>↓</p> <p>運転歴1年未満の職員は運転業務を行わないことを、職員に周知する。 運転に限らず、地域の方々に行動を注目されている事を意識して行動する。</p>	不明
4	平成26年5月30日	T様の妻	特養	<p>5/20面会時、ユニット職員に日常の様子を尋ねたが、あまり教えてくれなかった。また、事前に看護師から連絡を受けた内容について、以前かかっていた病院の先生に訊いて確認した内容をユニット職員に報告したが、内容を把握していない様子があった。</p> <p>↓</p> <p>●日常の様子はユニット職員でなく、ケアマネージャーに訊いた方が良いのか、また、医療的なこと体調などについて、ユニット職員にも把握しておいてほしい。</p>	<p>日常的なことについては、介護職、看護師、相談員と、基本的には誰に聞いてもらっても構わないことを説明。十分な説明ができなかったこと、情報の共有が不十分であったことを謝罪する。</p> <p>介護課長に苦情内容を報告し、ユニット職員へ内容を伝え、家族の感じた内容についてしゅうちしてもらおう。 他ユニットへも6/4のサービス向上委員会にて伝達、共有する。</p>	<p>6/4 ケア会議の為、妻が来訪。介護課長、相談員より申し出内容について謝罪する。</p> <p>妻より「聞いてよいものか分かりませんでした。わざわざ、ありがとうございました」との言葉あり、了解された。</p>
5	平成26年9月14日	入居者S様	ケアハウス	<p>●隣室者の音がうるさく、生活に支障をきたしている改善してほしい、と要望書の提出があった。</p> <p>・各部屋の仕切り壁が薄い為か隣のラジオ、テレビの音がうるさい。特に病気で休んでいる時は気になる。団体生活なので、お互い気持ちよく過ごしたい。本人は気づいていないかもしれないが、他人に迷惑をかけている事を、自覚させてほしい。 ・テレビ、ラジオは必ずイヤホンかヘッドホンを利用するよう入居のきまりにしてほしい。</p>	<p>・当該入居者については、時々、廊下に音が響いていたのでその都度注意はしていた事を説明、全体の事として、ケアハウス集会で取り上げることで納得いただく。 ・9/23当該入居者と面談。「月曜の夜はラジオを聴くのでその時の音だと思う」と本人。できれば、イヤホンを使用してほしいと伝える。 ・9/25集会時、全体に向け注意をうながす。</p>	9/30 おかげさまで、静かになりました。

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
6	平成26年7月14日	入居者M様	グループホーム	<p>●半泣きで「○○さんは性が悪い」と訴える。「夜勤の時(コール対応、介助、見守りを)やってくれない」「息子に言ってここを出ていく」職員のきつい口調や態度が不快である。</p> <p>・申出人に対しては、不快な思いをさせたことについて話を聴き謝罪する。「もう忘れちゃったのよ。でも、あの人はきらい」苦情として受け止めることに関して「大げさにしないでちょうだい。仲良くしましょ」</p> <p>・当該職員に経緯を訊く。「自分でできることは行うよう声掛けをしたが、特に思い当たることはない」「名前をきかれたので怒っているかもしれないと思った」</p>	<p>・職員の不適切な接遇態度 ↓</p> <p>・当該職員には7/20面接指導を行い、さらに7/25振り返り面接を実施。 面談の中で、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護職に向いているかの悩み</li> <li>・業務の負担感</li> <li>・職場の雰囲気、勤務についての不満等をかかえていることがわかり、指導と本人にとっての働きやすい環境を整えた。</li> </ul>	改善
7	平成27年3月24日	利用者M様	ショートステイ	<p>契約面接で、面接に来た担当者の質問内容、態度、言葉遣いに非常に腹が立った。病人に対しての言葉づかいではない。</p> <p>●担当者の態度、言葉づかいについて上司からしっかりと謝罪をしてもらいたい。利用ができるよう契約をしてほしい。</p>	<p>・説明情報不足、職員の態度 ↓</p> <p>・責任者、上司として常務が駆けつけ、2時間苦情内容について話を伺い、謝罪するが納得えられず、日を改め翌日、常務、施設長、担当者で再度謝罪に伺う。担当者の不快な対応については謝罪申し上げるが、サービス受け入れ窓口である担当者に信頼を得られていない状況では利用契約できない旨を伝える。納得得られず、「もう帰れ」と言われたため退室。</p> <p>・一連の流れを、包括支援センター、市担当者、担当ケアマネージャーへ報告。</p>	<p>・ケアマネージャーより、申出人から下記の内容の電話があったと報告を受ける。 ↓</p> <p>「3人で謝罪に来た。契約できないということに納得できないが、話にならないから帰した。腹が立つから市や県に訴えようとも思ったが、したところで意味がないから今回はこれでおしまいにする。一般的な契約と、介護保険の契約は、契約の意味合いが違うということを理解していかないといけないとも思った。」</p> <p>解決</p>