

## 平成 26 年度 苦情対応結果

平成 26 年度に頂いた苦情は 11 件でした。  
(梓の里 2 件、みなとの園 3 件、太陽の里 4 件、みくらの里 2 件)

(日付順)

### 苦情①

■事業所名

梓の里 特養

■苦情受付

平成26年5月26日(月)

■苦情内容

4月逝去による退去後、5/14付けご利用料請求書発送時に、誤って施設で発行しているおたよりを封入してしまいました。ご利用料精算に来館された際に、葬儀も終わり落ち着いてきた時期におたよりが同封されたことについて、当方の配慮のない対応に対してご家族様よりお叱りをいただきました。

■苦情への対応と結果

<対応>

逝去された方には会報を封入しないこととしていましたが、事務処理の確認不手際により、ご遺族に対して大変失礼な結果を招くこととなり、事務長同席の上で謝罪を申し上げました。同日の午後に介護課長、介護主任の2名が改めてご遺族の滞在先に謝罪に出向きました。

<結果>

改めて謝罪に伺ったことをご容赦頂きました。

今後、特にご逝去された方への通知については、ダブルチェックを行うこととします。

## 苦情②

### ■事業所名

みくらの里 特養

### ■苦情受付

平成26年6月2日(月)

### ■苦情内容

6/2みくらの里特養に新規入所され、ご家族様である長女様が手続きの前にご本人の様子を見に、ユニットへ行かれました。みくらの里入所前の病院では、おむついじりがあるとの理由でつなぎ服を使用していましたが、入所後は身体拘束廃止の観点から、つなぎから洋服へ更衣していました。長女様が、なぜつなぎから洋服へ着替えたのかケアパートナーへ確認したところ、「みくらの里では、つなぎは使用しません。」と言われ、なぜ使用しないのかの説明もないまま、使用しない為持ち帰るように言われたとのことでした。娘様は、本日入所でなにもみくらの里のことがわからないのに、説明もないまま持ち帰るように言われたことに対し、怒りを感じたと話されました。

### ■苦情への対応と結果

#### <対応>

契約時に相談員よりつなぎ服を使用しない理由を、重要事項説明書を用い説明させて頂き、長女様に謝罪をしました。身体拘束廃止の意向については、長女様も納得され理解してくださいました。長女様より「最初からこうやって説明してくれれば、良かった。あなたが悪いわけじゃない。ただ、こういう事言えない家族もいるだろうから、本人の為にも施設の為にも、こういう意見を取り上げてほしい」と話され、今後サービス改善の為、施設内で話し合いの場を持ち、対応の改善に取り組むことを説明させて頂きました。

#### <結果>

6/3 15:30よりサービス担当者会議を実施。上記内容をユニット職員に伝え、今後の対応策について検討しました。今後の対応として、家族に説明を行う際には、詳細な理由を添え、尚且つご家族に伝わるようわかりやすく説明を行うこと、またその説明に専門的な知識が必要な場合には、専門職からの説明を行うように職員間で周知しました。

## 苦情③

## ■事業所名

みくらの里 特養

## ■苦情受付

平成26年7月10日(木)

## ■苦情の内容

7/10 17:20 頃、次女様よりお電話が入り、相談員が話を伺ったところ。「先週末、面会に伺った際に、居室に入ると窓とドアは締切で室温が 29℃の状態の中、母がベッドに横になっていた」「母は自身で室温管理ができない為、施設にきちんと対応して頂きたい」と話されました。また、「こういった時期でも居室のドアは締切なのか、すこし開けておくということはないのか」という内容のお話も頂きました。

## ■苦情への対応と結果

## &lt;対応&gt;

お電話にて謝罪を致しました。居室のドアについては、本人のプライベートスペースの為、基本は閉めるという決まりであるが、本人やご家族の希望であれば開ける対応もできることをお伝えしました。

7/10(木)ご家族からの電話の後に、ユニットに状況を伝え、室温管理についてスタッフが徹底して行っていくことを話し合いました。

7/11(金)朝の申し送りにて全ユニットおよび関係部署(看護・相談・栄養)に苦情内容を報告、高温・多湿の時期であり熱中症のリスクも高いため、空調管理ができる・できないは問わず、室温のチェック及び管理をスタッフが適宜行なっていくことを話し合いました。

## &lt;結果&gt;

ご家族様としては、空調管理がきちんとできていれば、居室ドアについては施設に任せるとのお話あり、今後は特に高温・多湿の時期で、熱中症のリスクがある為、十分に気を付けていくことをご家族へお伝えすると、「よろしく申し上げます」と話されました。

## 苦情④

### ■事業所名

太陽の里 デイサービス

### ■苦情受付

平成26年8月30日(土)

### ■苦情の内容

11:30「馬鹿にしてる、もう帰る」と怒り立ち上り、フロアリーダーがなだめるも、「帰るから家に電話してくれ」と言いながら、玄関方向に向かっていかれました。付き添いながらなだめるも怒りは治まらず、一人では対応できないと判断し、相談員とケース担当を呼び、原因を伺うも「みんな(スタッフ)に聞け」「もう利用しない」「済んだことだ」と理由は話して下さりませんでした。食事や入浴、休憩を勧めるも、拒否され、13:45 に早退となりました。

### ■苦情への対応と結果

#### <対応>

介護者様に上記の件を伝えようと自宅へお電話するも不在でした。12:30 施設長へ報告し、13:00 にケース担当が介護者様(妻)の携帯へ連絡、状況を説明し謝罪しました。奥様からご本人に入浴を勧めてもらおうとシャワー浴のみ行い、食事は何度か勧めるも拒否され、帰宅したい希望は変わりませんでした。

相談員が自宅へ電話し、奥様に帰宅したい希望が強いことをお伝えすると、「帰して構いません」との了解を頂きました。施設送迎にてご自宅に戻ると、奥様より電話で相談を受けたケアマネージャーもこられていたため、経緯を説明し、本人と奥様に再度謝罪をしました。ケアマネージャーより別件で明日訪問予定があるとのことを伺い、様子を聞いてくれることとなりました。14:00 施設長と相談員とで再度ご自宅を訪問し、職員の対応により不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。

#### <結果>

14:00 訪問時、「迷惑を掛けてすいません。表情もよくなって、食事も今したので大丈夫ですよ」と奥様よりお話いただきました。ご本人にも合わせて頂き、「迷惑を掛けました」とのお言葉を頂き、笑顔も見られました。次回利用来ていただくようお願いし、その後休むこともなく9/2は普段通りご利用になりました。

## 苦情⑤

## ■事業所名

みなとの園 ショートステイ

## ■苦情受付

平成26年9月9日(火)

## ■苦情の内容

居宅ケアマネジャーの担当されているご利用者のご家族より、報告があったとのことで電話を受けました。ご利用者様の利用料が滞納となっているが、「支払い状況などの部分は個人情報にあたるのではないか」とのお話でした。

## ■苦情への対応と結果

## &lt;対応&gt;

事実確認を行い、ご家族へ謝罪の連絡を入れました。直接謝罪に伺いたい旨を伝えると、「こちらから支払いに伺うので本当に(謝罪は)いいです。」と話される。上記状況を担当ケアマネジャーに報告し、改めて経緯を説明し謝罪する。事実確認を行うと、短期担当者からケアワーカーへと滞納の件が伝わったこと、また事務所から当直への引き継ぎ時にも伝わったことが考えられる為、当直者に関しては、派遣元に依頼し個人情報の取り扱いについて指導していただくことにした。短期担当者へは、親戚からの好意であっても、ご家族との関係を必ずご家族に確認してから対応にあたるよう指導をしました。

## &lt;結果&gt;

後日ご家族が来訪されたため、経緯を説明しました。個人情報の取り扱いについて、厳重に注意をしていく旨を報告すると、個別に注意する方法はとらないでほしいといわれた為、申し送りで全体に注意喚起することをお約束しました。

## 苦情⑥

## ■事業所名

太陽の里 デイサービス

## ■苦情受付

平成26年11月14日(金)

## ■苦情の内容

担当のケアマネージャーより、「ご自宅を訪問したとき、同居している長男様より『今朝の送迎時、縁側から連れ出されデイへ行ったと、その場にいた孫より聞いた。玄関以外から出るのは葬式の時だけだ』と怒っておられた」との報告を受けました。

## ■苦情への対応と結果

## &lt;対応&gt;

ご本人は膝を痛がることもあり、今回の送迎時は大変動きが悪く、痛みも強く辛そうでした。縁側からの出入りは介助がしやすく痛みが少なく済むと考え、ご本人に勧めたところ「やってみる」といわれたので縁側より介助を行いました。長男様には以前より1度試してみたいことをご同意いただいていたのですが、実際に行なうことでご家族様が嫌な思いをされることに思いが及びませんでした。不快な思いをさせてしまったこと、ご本人の痛みの件、動けないときの対応をご家族様に事前に相談するべきであったと謝罪を行いました。

## &lt;結果&gt;

事情は分かったから良いとの言葉を頂きました。ご家族様より「(家から出るのに)時間が掛かり、車で待っている他の利用者には悪いと思う。痛みはもともとで家族のいう事も聞かないから、どんなに痛がってもスタッフは気にしなくていいよ。でも縁側から出すのは抵抗があるな、デイの職員に事情を聴こうと思っていたら、たまたまケアマネが来たから、ケアマネに言ったんだよ」「皆を待たせるから、時間に玄関に座らせておくよ」との事でした。真夏でも炬燵を使用しているご本人が玄関に座って待てば、冷えて痛みが増すと思われるため、気候が良くなるまで、今までの送迎方法で様子を見させていただき、今以上に時間が掛かるようになったら、再度、送迎方法を相談させてほしいとお伝えしました。

## 苦情⑦

## ■事業所名

みなとの園 ショートステイ

## ■苦情受付

平成 26 年 11 月 25 日(火)

## ■苦情の内容

運転手を送迎時に道に迷い、指示した道順をはずれ危険が予測される道を利用しようとしたところに、通りかかったご利用者様のお知り合いが、心配され道案内をしてくださいました。自宅に到着し詳細説明と謝罪を行うと介護者様が「あの道を通るなんて考えられない」と話され、運転手がご利用者様が、あっち・こっちと話されるので余計に迷ってしまったと答えたところ、「母は介護される身なのに道などわかる訳がない、職員間の申し送りはどうなっているんだ」とお叱りをいただきました。

また帰宅時間が、思っていた時間よりも早い到着だったことについてもご指摘いただきました。

## ■苦情への対応と結果

## &lt;対応&gt;

道に迷った際は、自己判断で道順を変更するのではなく、必ず施設に連絡して報告し判断を仰ぎ指示を受けるように致します。個人情報 の適正な使用についても配慮し、安易に他者に道を尋ねないように致します。また、ご利用者様やご家族様への対応では接遇に関し改めて確認し真摯な姿勢で対応することを心がけるようにするなど、今後の施設での対応についてご家族に説明を行いました。

帰宅時間については遠方のため到着時間にある程度の時差が生じたり、天候によっても変更がある旨を説明致しました。

## &lt;結果&gt;

上記説明を行い、了承していただきました。接遇に関してはご利用者様・ご家族様のお気持ちを察しながら、相手の立場に立って言葉を選び話をするようにして対応を行い、帰宅時間について、遠方の場合到着時間に時差が生じてしまうため施設を出る際に連絡を入れて確認をするように致します。

## 苦情⑧

## ■事業所名

太陽の里 ショートステイ

## ■苦情受付

平成 26 年 12 月 1 日(月)

## ■苦情の内容

長女様から相談の電話があったと、居宅のケアマネージャーより施設に電話がありました。「梓の里特養に入所となり、その際、(まとめてあった)荷物内の靴の破損状況に驚いた。ショートステイ利用中に古くなったので靴を2回履き替えたが、1回目の時、古い靴を持ち帰ろうとすると『今見つからないので』と言われ貰えなかった。今回、返却された靴をみて、どうすればこんな(破損状態)になるのかと驚き、今後このようなことがないようにしてほしくて相談しました。」と、長女様からの相談内容の報告を受けました。ケアマネージャーからは、靴を施設に持っていくので見てくださいと、翌日靴を持って来園されました。

## ■苦情への対応と結果

## &lt;対応&gt;

12/2 午後、靴を持参したケアマネージャーに謝罪するとともに、靴の破損に至った経緯の説明をしたい旨をご家族に伝えていただくようお願いをし、相談員は靴の破損に至った原因を調査しました。原因が明確になった 12/5 午後、靴破損の経緯説明と謝罪のため、自宅に伺いたい旨をケアマネージャーにお電話すると、「わざわざ来ていただくのも気を遣うから」とお返事あったため、電話にて説明と謝罪の連絡をしました。

## &lt;結果&gt;

長女様「原因が分かればいいんですよ。梓の里から(返却品として)戻ってきたからビックリしました。壊れたから返しますの連絡があれば、そうですかで済んだ事なのですから」と話されました。以降は雑談を混じえた後、ショートステイ利用中は大変お世話になりましたと話され、再度、謝罪と再発予防に務める旨をお伝えし、電話を切りました。サービス担当者会議を開催し、今後の再発予防につなげていきます。



## 苦情⑨

## ■事業所名

太陽の里 特養

## ■苦情受付

平成 27 年 1 月 20 日(火)

## ■苦情の内容

「ご利用者様の件で施設から電話があった事について、ご長男様が胸の内を話されていたので」と、ご利用者様の奥様のケアマネージャーから電話がありました。  
ご利用者様は体調が悪く、1/17(土)より施設の看護師より何度も電話が入り、「脳梗塞を起こしたかもしれない為 1/20(火)の回診時に嘱託医師より病状説明をするので、14 時頃施設に来てほしい」と言われたが、ご長男様が介護しているご利用者様の奥様の体調も悪く、奥様が 1/20 下田の病院を受診することになっているので、14 時の約束の時間に行けるかどうか分からないと話すと、「どっちが優先なのか」と言われ、脅されたような気分で怯えてしまった。両親の体調不良が重なってパニックになってしまい、言われた事に対しどうしたらいいかわからなかったと、元気のない様子でしたと報告を受けました。

## ■苦情への対応と結果

## &lt;対応&gt;

施設ケアマネージャーより、ご家族様への連絡に関して不手際があった事と不安・恐怖感を抱かせた事をお詫びしました。看護師は「17 日～19 日と病状悪化もあり危険もあると判断し、差し迫る事態をご家族に説明したく『お母様の体調もあると思いますが、お父様に起きている状況を考えますと、お父様が優先ではないか』と自己判断し家族へ説明してしまいました。相談員・ケアマネージャーは不在であり、自分で抱え込み、さらにご利用者様に起きている状況から強い口調になったと思います。」と謝罪をしました。今後の対応として、状況判断に困った際は上司に必ず相談し、上司不在時については、相談員・ケアマネージャーに相談し、さらに不在時は電話連絡を行い指示を受けることとします。

## &lt;結果&gt;

ご長男様より「母の事が重なってしまい施設に行けずすみませんでした。家族は立ち会えないが父の受診をお願いします。よろしくをお願いします。」とのお話をいただく。

## 苦情⑩

## ■事業所名

梓の里 ショートステイ

## ■苦情受付

平成 27 年 2 月 9 日(月)

## ■苦情の内容

『直近の短期入所利用時(1/29～30)に、怖い思いをしたので梓の里は利用したくない』と本人がおっしゃったとの連絡を受けました。内容としては、『泊まった日の夜に、テレビを見ていたら、もう寝る時間ですよ、と連れて行かれた』とおっしゃったとのこと。

## ■苦情への対応と結果

## &lt;対応&gt;

2/10に通所を利用された為、前回利用時のお話を伺いました。『夜になって、テレビを見ていたら連れて行かれた』『怖そうな人がいるから嫌だ』とおっしゃっていました。

当日出勤者とユニットリーダー及びスタッフの状況確認を行い、ご利用者様に誤解の無い接し方をするよう、指導を行いました。

## &lt;結果&gt;

サービスご利用をしばらく休まれていた為、3/3通所利用時に管理者よりご本人様に謝罪し、当日の状況の確認と説明を行うと、『泊は嫌だが、デイは楽しい』とのお話でした。施設に対しての不満はないと、笑顔でデイホールに戻られていきました。

## 苦情⑪

## ■事業所名

みなとの園 特養

## ■苦情受付

平成 27 年 2 月 17 日(火)

## ■苦情の内容

ご利用者様のもとにキーパーソンであるご長男様が面会に来られた際に、「誰とは言えないが知っている人から聞いた話で、確かな話なので調べてほしい。この施設で入所者にぞんざいな口のきき方をする人がいると知人が言っていた。その人は父が他の施設に入所していると勘違いしていて、「〇〇(他施設の名前)に居てよかったね」と言われた。認知症や高次脳の方にそういう(怒鳴ったりする)気持ちになるのは分からないでもないですが。」と話されました。

## ■苦情への対応と結果

## &lt;対応&gt;

お話を頂いた当日は、調査し後日報告することを約束しました。2/19 に利用者を怒鳴る職員がいるとの苦情があったが、身に覚えのある職員が居たら、改善のため面接を行いたいので申し出てほしいと職員に伝達するも申し出る人はいなかった。3/3 お電話にてご長男様に「調査中ではあるが、来期の施設の取り組みとして言葉遣いの改善を行なっていく」ことを報告しました。

## &lt;結果&gt;

施設内で強い口調で利用者に話しかける声が聞こえることはあり、今回の苦情も実際に合ったことだと思われま。3/3 の電話報告により「分かりました。宜しく願います。」との言葉を頂いたため、これ以上の調査は犯人探しとなり改善の効果は期待出来ないため、来年度に取り組む接遇の改善の取り組みを、今後ご長男様に報告しながら、来期の取り組みの成果を評価頂きたいと考えております。