

## 社会福祉法人川福会 令和元年度第1回苦情解決報告会

令和元年6月27日(木) 14:30~  
介護老人保健施設 長田の里 会議室にて

1. 理事長挨拶
2. 法人全体での苦情件数報告
3. 各施設からの報告
4. 第三者委員との意見交換会

次回の開催は令和元年11月末頃に予定しております。

資料 平成30年度10月～3月 苦情・相談報告

法人全体の苦情件数(合計)	67
苦情委員会等開催数(合計)	37

施設名	苦情委員会等 開催件数(回)	苦情・相談件数 (件)
特別養護老人ホーム福寿苑	7	10
特別養護老人ホームみのわの里	14	14
特別養護老人ホーム布市福寿苑	2	4
介護老人保健施設 枚岡の里	3	8
介護老人保健施設 長田の里	2	8
ケアハウスひらおか	3	4
ケアハウス喜里川	2	2
グループホーム布市真寿庵	(布市福寿苑と合同)	0
川福会だいたいケアプランセンター	1	1
小規模多機能ホームごりょうの家	1	5
介護老人保健施設 すいれん	2	11

報告者	
(福寿苑)	稲吉 知佐子・益田 章臣
(みのわの里)	足代 勝・高橋 功
(布市福寿苑)	加地 恵子・里 旨人
(枚岡の里)	緒方 謙一・山本 幹久
(長田の里)	篠原 聡・丸山 裕之
(ひらおか)	古谷 友道
(喜里川)	八木 裕之
(だいたいケアプランセンター)	長谷川 猛
(ごりょうの家)	石橋 卓潔
(すいれん)	松原 朋美・辻 貴行

社会福祉法人 川福会

令和元年度第1回苦情解決報告会

令和元年6月27日

# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( 特別養護老人ホーム 福寿苑 )

苦情件数( 10 )件

苦情委員会等の開催数・・・(特養偶数月開催 計6回 包括・居宅・ヘルパー・デイ 苦情があれば随時開催)

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
10月23日	地域包括	夫	夫のケアマネを通して、訪問時の会話や態度に対して不快であると訴えあり。	本人に謝罪を行い、担当ケアマネを夫が担当しているケアマネに委託する。
11月8日	地域包括	他事業所スタッフ	電話対応で不快な思いをしたと訴えあり。	謝罪を行う。接遇マナー研修に参加し、参加していないスタッフには伝達研修を行った。
11月17日	デイサービス	長女	休む連絡を入れていたにも関わらず、迎えに来た事について職員間の共有が出来ていないのではないかと指摘あり。	送迎時に謝罪後、担当責任者より改めて電話にて謝罪と間違った経緯を説明する。欠席等の連絡事項があった場合は必ず、事務所内のホワイトボードに記載し所属長にも報告を行う事となる。
12月21日	短期入所	本人	便失禁をしてしまった際、職員からパッチとズボンを渡され自分で交換してほしいと言われ、やっとの思いで交換したが、なさけない思いをし、とてもつらかったとおっしゃられる。	対応した職員に聞き取りを行う。トイレ誘導の際、転倒リスクの高い利用者様が動かされた為、きつく言うつもりはなかったが「自分で出来る事はしておいてほしい」と声をかけてしまったと話される。対応職員と主任介護員、本人を交えて説明を行い謝罪をする。改めて対応した職員には声掛けには十分注意するよう説明をする
12月22日	短期入所	長女	おむつ交換の際、排尿が無かった為、オムツ交換はいいと伝えましたが、強引にオムツを変えられ、交換の際にはベッド柵で頭をぶつけたと本人が言っていると訴えあり。	本人、家族様へ相談員より直接謝罪を行い、柔軟に対応できるよう職員教育を行っていきと説明する。苦情についての研修会も施設内で実施した。
1月1日	施設入所	本人	夕食時のおせち料理がすごい細かく刻まれていた。楽しみにしていたのに、こんなにも細かくする必要があるのでとおっしゃられる。 (普段の食事形態は普通食)	介護主任に報告し、謝罪後、直ぐに普通食用のおせち料理と交換する。元旦行事は厨房の方達も普段と違った段取りを取られる事から今回のミスに繋る。今後は気をつけて頂くよう栄養士から委託業者職員に説明して頂く。

1月14日	施設入所	本人	排泄介助を担当した職員が布団を頭まで被せられ、呼吸がしにくかったとおっしゃられる。頭まで布団を被っていたのは職員も確認済み。 (認知症はないものの、寝たきりの方)	介護主任より本人に謝罪。相談員より家族様へ説明、謝罪を行う。対応したと思われる職員全員に事実確認を行うが、認識は全職員にはなく、本人の身体能力を考えれば、自身で頭まで布団を被る事は出来ない為、1つ1つのケアについて注意を払いながら対応してもらいたいとい伝える。
1月18日	短期入所	本人	入浴後、パジャマ用のズボン履かされた事から、本人が望むズボン(黒い色のズボン)に交換してもらいたいと職員に伝えるものの、交換してくれなかったと訴えあり。	相談員より謝罪を行い、事実確認を行うも、対応した職員が不明。本人が希望されたズボンについても、タンスにはなく、洗濯から戻ってきていなかった為、対応した職員が希望のズボンが無く交換できなかったのか、本人の訴え内容通り衣類交換自体をしなかったのか確認が取れず。全職員に入所者の希望に沿えるよう、日々の業務にゆとりをもつように話をする。
1月28日	施設入所	本人	オムツの交換を依頼しても、直ぐに対応してくれる職員もいれば、後ですからと決めてしまった時間にしか交換してくれない職員がいる為、職員を見てオムツ交換の依頼をしていると訴えあり。	介護主任より本人へ謝罪し、相談員より家族様へ謝罪を行う。全職員に忙しいのは理解できるが、優先して何をしないといけないのか考え行動して頂くよう説明する。また、本人・家族様にも職員配置の関係上、他の入所者様の対応により、直ぐに対応が出来ない場合がある事について説明し理解して頂く。
3月5日	地域包括	各事業所	地域包括事務所が全職員不在となり、各事業所の方々に請求書類を小さい郵便受けやドアの隙間から提出してもらい迷惑をかけたしまった。	請求書類が多くなる1日～5日は特に事業所内が不在にならないよう、職員間と連携し休みは訪問予定の調整を行う事となる。

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 特別養護老人ホーム 福寿苑	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
11月28日	<p>参加メンバー 生活相談員 1名 施設ケアマネ 1名 主任介護員 1名 副主任看護師 1名 計 4名</p> <p>(内容の要約)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用者様への対応について</li> <li>2. 居室内の環境整備について</li> <li>3. 前回検討した苦情対策の振り返りと最近の苦情について</li> </ol>
1月23日	<p>参加メンバー 生活相談員 1名 施設ケアマネ 1名 主任介護員 1名 副主任看護師 1名 計 4名</p> <p>(内容の要約)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用者様への対応について</li> <li>2. 居室内の環境整備について</li> <li>3. 前回検討した苦情対策の振り返りと最近の苦情について</li> </ol>
3月27日	<p>参加メンバー 生活相談員 1名 施設ケアマネ 1名 主任介護員 1名 副主任看護師 1名 副主任介護員 1名 計 5名</p> <p>(内容の要約)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用者様への対応について</li> <li>2. 居室内の環境整備について</li> <li>3. 前回検討した苦情対策の振り返りと最近の苦情について</li> </ol>

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 特別養護老人ホーム 福寿苑 地域包括	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
11 月 2 日	<p>参加メンバー センター長 (保健師) 1 名 主任ケアマネ 2 名                      社会福祉士 1 名 ケアマネ 1 名 計 5 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>1. 10 月 23 日の苦情について検討</p>
12 月 6 日	<p>参加メンバー センター長 (保健師) 1 名 主任ケアマネ 2 名                      社会福祉士 1 名 ケアマネ 1 名 計 5 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>1. 11 月 8 日の苦情について検討</p>
3 月 7 日	<p>参加メンバー センター長 (保健師) 1 名 主任ケアマネ 1 名                      社会福祉士 1 名 ケアマネ 1 名 計 4 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>1. 3 月 5 日の苦情について検討</p>

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 特別養護老人ホーム 福寿苑 デイサービス	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
12 月 4 日	参加メンバー 相談員 1 名 看護師 3 名 介護員 4 名 計 8 名 (内容の要約) 1. 11 月 17 日の苦情について検討

# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( みのわの里 )

苦情件数( 14 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 計14 回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
10月	通所介護 ①	本人	朝の送迎で施設到着後、他のご利用者を先に降ろして、車内で待たされた。トイレが近いから、一人でホールまで行くからという内容。	体調が悪いご利用者には職員が付き添いたいのので、車内で少しお待ち頂く事があると説明し納得される。送迎車が到着後、速やかに誘導する事を職員一人一人が意識し、車内でお待たせする事のないよう周知徹底する。
10月	通所介護 ②	本人	他の人の請求書が送られてきたという内容。	職員が封筒の糊付けの際、封筒が2通が重なって郵送されたと思われる。糊付けの際、糊が滲んでいるのを確認してから郵便局に持って行く事を周知徹底する。
10月	通所介護 ③	ケアマネ	担当ご利用者の娘様から電話があり、昨日のデイサービス利用時、着替えが出来てなかったという内容。	何度か声を掛けさせて頂いたが、入浴を拒否され、着替えだけでもと勧めたが、それも拒否された事をご家族にお伝えできてなかった。その後より連絡ノート作成し、デイサービスでのご様子をお伝えさせていただくよう対応した。
1月	通所介護 ④	本人	前回利用時、無理に入浴させられ、希望の利用日でもなく、印鑑も持って行かれ気分を害したとご家族やヘルパーに訴えたと送迎時に聴取。	ご本人に気分を害した事に対して謝罪し、ケアマネを通じてご家族に説明。そんな事実はないと言って下さる。今後は誤解を招かないような声掛けをし、聴取したことを確実に記録に残していく事を徹底していく。事業所内で周知徹底する。
1月	通所介護 ⑤	家族	施設のバットを使用していると言われたが、カバン内にバットが二枚も残っていた。うちのバットではだめなのか？脱いだ肌着がバットの袋に入っていた。という電話の内容。	電話を受け、謝罪する。事実確認すると職員の無意識と確認不足。今後は本氏に限らず、洗濯物の袋が無い場合は、施設のビニール袋を使用する。合わせてトイレ誘導の際にカバン内を再度確認する事を周知徹底する。
1月	通所介護 ⑥	家族	着替えが出来ていないので、入浴はしていないのですか？と問い合わせがあった。	電話を受け、謝罪する。入浴はされたが、着替えの準備が出来ていなかった。荷物の入れ替えができていないか、荷物を確認する意識を持つとともに、職員同士で声掛けをしていくと事業所内で周知徹底していく。



# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( みのわの里 )

苦情件数( 14 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 計14回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
1月	短期入所 ①	家族	退所時にコートを着ていない、熱が出ているのでなぜ上着をきていないのか？毎回もらう利用記録も簡単にしか記入されていない、そちらに預けるといつも調子が悪くなって帰ってくる。	熱発の件をもっと詳細に知りたいとの事だったので、謝罪し、一度施設に戻り電話で詳しく説明させて頂けたらと伝え帰所する。帰所後フロアに上がり、退所担当者に確認する。その後、家族様に連絡し熱発の詳細と日中の状態を報告させて頂く。上着を着ていなかった件も含めて謝罪する。後日、相談員2名が自宅を訪問し、本人様の状態確認とショートステイご利用時の様子を説明させて頂き謝罪を行う。
1月	短期入所 ②	本人	本日入浴したが、入浴前と同じ服を着せられた。	職員がカゴに入っていた服を新しい服と思い込み、間違っして着せてしまう。ご本人に謝罪し、更衣をさせて頂く。
2月	通所介護 ⑦	ケアマネ	26日(火)担当でケアマネより、旦那様が施設(高齢者住宅)を訪問した際に、右手甲に皮下出血を確認したので、施設に確認したところ、こちらではそのような皮下出血はできていない。デイサービスから帰ってきてから確認したとの事で、詳細を教えて欲しいと旦那様から娘様に伝わり、それから連絡があったとの事。	25(月)の記録を確認し、右手甲の皮下出血の記載はなし。当日出勤職員に確認するもこちらでは未確認。その事を娘様に電話連絡しお伝えする。今後デイサービスで皮下出血があった時は、その都度連絡ノートでお伝えするとともに、送迎や介助時は注意するように職員に周知しますとお伝えする。
2月	短期入所 ③	家族	10日間の短期入所を終え、本人を自宅に送迎した際、長男より苦情がある。今回初めて短期入所を利用したが、利用前と比べると、体がぐったりし、活気がなく、言葉も出にくくなっている。利用期間中、長男からご本人の様子について問い合わせし、その時は「変わりないです」と聞いたのに実際は変わっていた。水分摂取量も自宅と比べると少ない。臨時薬の処方を進めてもらったが、最初に聞いていた話と違っていた。色々言いたいことはあるが、今回、状態変化があった事に対し憤りを感じる。その二日後、本人誤嚥性肺炎・脱水等で入院となる。上司、部下で謝罪と利用中の状況報告にあがるが、長男は納得されず、損害賠償の請求がある。内容は入院中の治療費、状態が回復するまでのリハビリ費、今回の短期入所費全額返金、慰謝料等である。	本部長のアドバイスにより、あらためて事実確認を行なうこととなる。検証の結果、水分量はやや少なめだが他の利用者と同程度で、食量やバイタルも問題なく、転倒や居室に閉じこもりになるような状況もなかった。今回初めて利用されたので、環境の変化に伴う意欲低下が大きいと考えられる。よって施設として適切なケアを行っていたので損害賠償には応じないと判断する。検証の結果を長男に報告するも納得されず、長男の希望で市の職員の立ち会いの元話し合いをする。市の職員より、水分量については問題視する程ではなく入院との因果関係は考えにくいことや、初めての利用では環境変化が身体的、精神的に影響を及ぼす事がある等のアドバイスを頂く。今回の件でケアについては問題なかったが、対外業務の相談員の対応で改善すべき点がいくつかあげられるので、改善報告書を作成し、あらためて、長男、市の職員、みのわの里で確認する。長男が納得された様子はないが、その後の連絡はない。

# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( みのわの里 )

苦情件数( 14 )件				
苦情委員会等の開催数・・・( 計14 回 )				
時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
3月	通所介護 ⑧	本人	昨日の鍋の具うどんが冷たく、お盆にお茶もなく、暑いお茶を持ってきてと言ったが冷たかった。その後のコーヒーもぬるかったという内容。	行事食の鍋で本人は禁止食があったので具材はお椀に盛られ、後から温めたスープをかけ提供した。その場で「ぬるい」と言われ、温め直しますと伝えましたが、「もういらない」と言われ謝罪する。お茶とコーヒーについては当日、言われなかったため、お気持ちを聞き取ることはできなかった。温かいものは温かく提供するように配慮して配膳準備に当たるように事業所内で周知徹底する。
3月	通所介護 ⑨	家族	本人を送迎した後、帰る前にトイレ誘導をしていない事に気づき、謝罪の電話をする。自宅を下着を下ろしたら、パットは丸まり、尿漏れし、畳とソファも濡れていた。以前から言っているテープの貼り方も逆になっていて、パットも折れ曲がっていたという内容。	電話の後すぐに、相談員が自宅に伺い再度、直接謝罪する。送迎開始前にトイレ誘導の再チェックと出来ていない場合は、残っている職員に必ず伝達する事を事業所内で周知徹底する。
3月	通所介護 ⑩	本人	①送迎時、離れたところに停めるので、寒い思いをするから駐車位置を統一できないか？②利用中、声かけなしに窓を開けた為、体調を崩してしまった。という電話内容。その電話対応した職員の口調が強いことに不満を感じたとの苦情もあり。	①軽自動車では指定された所には停められない。②その日は花粉症対策の為、換気は行っていない。電話対応した職員が謝罪の為、訪問することは拒否され、ケアマネのみ訪問し謝罪する。来週、利用した時に直接謝罪させて頂く事を約束する。
3月	通所介護 ⑪	本人	昼から帽子を被っていたので、話を聞くと後方の利用者が咳をするので気持ち悪く、予防として被っていると話される。	相談員より再度、謝罪し、こちらでも声掛けの配慮が出来ていなかった事に謝罪する。その日は後方の利用者の咳が続いていなかった様子を見て、来週からは席を変更することで納得される。事業所内で周知徹底する。

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 特別養護老人ホームみのわの里	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
10 月 8 日 通所介護①	<p>参加メンバー 生活相談員 3 名 事業副責任者 1 名 主任相談員 1 名 介護員 8 名 計 13 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>朝の施設到着後、トイレが近いから一人でホールまで歩いていくというご希望に対して、車中で 2～3 分待たせていた。降車の順番としては、乗車の順番ではない。到着後お待たせしないよう職員待機者が速やかにお出迎え出来るよう声掛けする。</p>
10 月 16 日 通所介護②	<p>参加メンバー 事業副責任者 1 名 主任相談員 1 名 生活相談員 1 名 介護員 6 名 計 9 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>糊付けをした封筒が 2 枚重なっており、そのまま郵送された。今後は糊付けが滲んでいるか確認してから、郵便局に持って行くことを徹底する。</p>
10 月 17 日 通所介護③	<p>参加メンバー 事業副責任者 1 名 主任相談員 1 名 生活相談員 2 名 介護員 6 名 計 10 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>着替えが出来ていない事に対する問い合せ。何度か声を掛けさせて頂いたが、ご本人の拒否が強く入浴できなかった事をご家族様にお伝え出来ていなかった。今後は、ご家族様が不在の事もあるので、口頭ではなく、連絡ノートを作成しお伝えする。</p>
	<p>他事業所にも周知できるように報告カードをコピーし事故対策委員が閲覧する形をとっている。2 ヶ月に 1 回高齢の事故対策委員会を開催し事例検討、振り返りを行い各事業所に委員より事例を周知できるように報告を行っている。また短期入所の苦情については特養事故対策員会でも事例検討、振り返りを行い特養職員にも周知している。</p>

30年度下半期（10月～3月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 特別養護老人ホームみのわの里	
開催日	会議内容について（分析・取り組み方法など）
1月18日 通所介護④	<p>参加メンバー 生活相談員3名 事業副責任者1名 主任相談員1名 介護員8名 計13名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>その日の終礼にて報告。誤解を招かないような声掛けを心がけ、聴取した事を確実に記録に残していくことを徹底していく。出勤していない職員には連絡ノートで伝達する。</p>
1月23日 通所介護⑤	<p>参加メンバー 生活相談員3名 事業副責任者1名 主任介護員2名 介護員7名 計13名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>その日の終礼にて報告。職員の無意識と確認不足だった。袋の持参がない場合は施設のビニール袋を使用し、トイレ誘導時にはカバン内を再度確認することを周知徹底する。出勤していない職員には連絡ノートで伝達する。</p>
1月25日 通所介護⑥	<p>参加メンバー 生活相談員3名 事業副責任者1名 介護職員7名 計11名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>入浴時、荷物の入れ替えができていないか、荷物を確認する意識を持つと共に職員同士で声掛けをしていくと周知徹底する。出勤していない職員には連絡ノートで伝達する。</p>
	<p>他事業所にも周知できるように報告カードをコピーし事故対策委員が閲覧する形をとっている。2ヵ月に1回高齢の事故対策委員会を開催し事例検討、振り返りを行い各事業所に委員より事例を周知できるように報告を行っている。また短期入所の苦情については特養事故対策委員会でも事例検討、振り返りを行い特養職員にも周知している。</p>

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 特別養護老人ホームみのわの里	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
2 月 13 日 短期入所①	<p>参加メンバー 介護長・ケアマネ 1 名・生活相談員 1 名 看護師 1 名 介護職員 3 名 計 7 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>退所の際に、外気に適した服装ではなかったこと、利用記録の記載が不十分だったことにより、家人様に不信感を抱かせてしまう。改善策として、季節や日々の温度の変化に気を配り、外気にあった服装で退所して頂く。利用記録に関しては、もっと詳細に記載していく。</p>
2 月 13 日 短期入所②	<p>参加メンバー 介護長・ケアマネ 1 名・生活相談員 1 名 看護師 1 名 介護職員 3 名 計 7 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>入浴後、入浴前に来ていた服を着用させてしまう。改善策として、脱いだ服は別の場所に置く。職員同士で声を掛け合う事をしっかりと行っていく。</p>
2 月 26 日 通所介護⑦	<p>参加メンバー 生活相談員 3 名 事業副責任者 1 名 介護職員 7 名 計 11 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>ご利用前とご利用後の皮膚状態の記載が詳細にわたり出来ておらず、ご家族様と入所先の施設に対して、的確な返答が出来なかった。今後は細部にわたり皮下出血があれば、記録に残していく事とする。</p>
	<p>他事業所にも周知できるように報告カードをコピーし事故対策委員が閲覧する形をとっている。2 ヶ月に 1 回高齢の事故対策委員会を開催し事例検討、振り返りを行い各事業所に委員より事例を周知できるように報告を行っている。また短期入所の苦情については特養事故対策員会でも事例検討、振り返りを行い特養職員にも周知している。</p>

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 特別養護老人ホームみのわの里	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
2 月 28 日 短期入所③	<p>参加メンバー 本部長、施設長、次長、施設課長 (内容の要約)</p> <p>施設として損害賠償すべき責任があるかどうか判断するため、短期入所利用中、本人にどのような変化があったのか。又、介護職員がどのような介護を行い、その中で落ち度はなかったかについて事実確認することとなる。事実確認の方法は、記録類の再確認の他、本人に関わった職員より再度聞き取りを行い、詳細を時系列にまとめたシート (①動作面と精神面、②健康面) を元に判断する。</p>
3 月 13 日 通所介護⑧	<p>参加メンバー 主任相談員 1 名 生活相談員 2 名 事業副責任者 1 名 看護師 1 名 介護員 8 名 計 13 名 (内容の要約)</p> <p>その日の終礼にて報告。温かいものは温かく提供するように配慮して配膳準備に当たるように配膳する職員に周知徹底する。出勤していない職員には連絡ノートで伝達する。</p>
3 月 14 日 通所介護⑨	<p>参加メンバー 主任相談員 1 名 生活相談員 2 名 事業副責任者 1 名 看護師 1 名 介護員 7 名 計 12 名 (内容の要約)</p> <p>その日の終礼にて報告。注意事項のある方は送迎表に記載するだけでなく、黄色でマーカーし目立つようにする。送迎前にトイレ誘導の再チェックと出来ていない場合は、待機職員に伝達することを周知徹底する。出勤していない職員には連絡ノートで伝達する。</p>
	<p>他事業所にも周知できるように報告カードをコピーし事故対策委員が閲覧する形をとっている。2 ヶ月に 1 回高齢の事故対策委員会を開催し事例検討、振り返りを行い各事業所に委員より事例を周知できるように報告を行っている。また短期入所の苦情については特養事故対策員会でも事例検討、振り返りを行い特養職員にも周知している。</p>

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 特別養護老人ホームみのわの里	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
3 月 19 日 通所介護⑩	<p>参加メンバー 主任相談員 1 名 生活相談員 2 名 事業副責任者 1 名 介護職員 8 名 計 12 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>その日の終礼にて報告。訴えを傾聴し時に強い口調で言った認識はなかったが、利用者が不快に感じた事を謝罪する為、訪問しようとしたが断られる。デイサービス利用時に直接謝罪する事を約束する。出勤していない職員には連絡ノートで伝達する。</p>
3 月 21 日 通所介護⑪	<p>参加メンバー 主任相談員 1 名 生活相談員 2 名 事業副責任者 1 名 看護師 1 名 介護員 8 名 計 13 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>その日の終礼にて報告。咳をしている時点で後方の利用者にマスクをしてもらうか、席を外して座ってもらうかの配慮がなかった。翌週の席は変更することで納得される。出勤していない職員には連絡ノートで伝達する。</p>
	<p>他事業所にも周知できるように報告カードをコピーし事故対策委員が閲覧する形をとっている。2 ヶ月に 1 回高齢の事故対策委員会を開催し事例検討、振り返りを行い各事業所に委員より事例を周知できるように報告を行っている。また短期入所の苦情については特養事故対策員会でも事例検討、振り返りを行い特養職員にも周知している。</p>

# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( 布市福寿苑 )

苦情件数( 4 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 12月・ 3月 計 2回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
9月22日	訪問介護	家族	昨日訪問にきた職員より、援助時間を夕方から朝に変えられたと本氏から聞いたがどうなっているのかと問い合わせあり。	家族が夕方の援助を希望していたが、本氏が朝の援助が良いと希望があった為、時間調整を行い、ケアマネに連絡した上で、時間を変更になったが、家族には連絡が言ってなかった。今後は本氏だけでなく、家族にも連絡を入れた承して頂けるように徹底を行う。
9月25日	特養	職員	職員を指さして、「寝る時に乱暴に寝かせるから怖い」「もっとゆっくりして欲しい」と訴えられる。	その職員に事実確認を行い、「乱暴に寝かせた覚えはないが、ベッド上方へ勢いよく移動介助した事かもしれない」と場面を思い出していた。主任より勢いよくする事で利用者はどのような気持ちになるのかよく考えて行わないといけない」と指導を行う。主任と共に謝罪を行い。職員も今後の研修や勉強会の見直しを行うと共に、本氏と家族様には引き続き状態観察及び早期発見・早期報告を行う旨伝える。
11月15日	特養	職員	臥床の為に靴を脱いで頂く際、左足首の痛みの訴えあり。職員に抱っこされた時に痛めたと話す。	経過をたどり、該当職員に関して聞き取りを行うも移乗時や移動時にひねったり、打ったりする事はなかったとの事。しかし本氏と職員のコミュニケーションも不足している部分も否定できない為、日々の声掛けや言葉使いを見直す必要があり、その点を重視して指導・教育を行って行く。
12月7日	短期入所	家族	退所後に本人より主食がお粥であったと報告があり、前回の利用時はお腹の調子が悪いため、お粥でお願いしていたが、今回は体調も戻り自宅では米飯を食事しているのになぜお粥なのか問い合わせがあり。	前回利用時の食事形態を確認できておらず、また送迎時に状態の確認をせずにお粥を提供してしまった事に謝罪。今後、同じ事が起こらないように状態確認と周知徹底を行う。



平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

特別養護老人ホーム布市福寿苑・グループホーム布市真寿庵	
開催日	会議内容について（分析・取り組み方法など）
12 月 17 日	<p>参加メンバー 次長 課長 生活相談員 3 名 事業副責任者 1 名                      社会福祉士 1 名 介護長 計 8 名                      （会議内容）</p> <p>1. 要望について各事業から報告を行う</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デイ 1 件 席替えをしてほしいとの要望でそのように対応した</li> <li>・ヘルパー 2 件 2 階に干した洗濯物を持っておりるときに他のものと一緒にしてほしくない、柔軟剤を使用してほしいなど援助内容について依頼あり そのように対応したと報告をする。</li> </ul> <p>2 苦情について</p> <p>特養 2 件介助方法についての苦情報告あり、苦情発生が 9/2 であったのにもかかわらず 9/25 に上がっている、今後はこのようなことが無いように報告を行うことを確認する。また苦情内容が 乱暴に扱われたとの訴えであり、家族様への謝罪とともに主任介護員からの 10 日に一回指導を行うと決めており、他の職員にも介助方法について確認している。またもう一件は左足首の痛みの訴えがありいつからかが把握してなく、原因が分からないため家族様への経緯の説明と介助方法の変更により様子を見ていると報告を受ける。</p> <p>3 不適切ケアについて報告を行う</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・薬をごはんに混ぜて服薬しているなどの不適切ケアについて各事業にて話しあう。事業所により「上司に従う」ということであり上司の対応に左右されるため 慎重に行うと確認する。虐待と認識できている職員が少なく、不適切ケアについて今後も教育をし続けると確認をする。</li> </ul>

<p>3月25日</p>	<p>参加メンバー 施設長 次長 課長 主任生活相談員1名 生活相談員2名 事業副責任者1名 社会福祉1名 計8名</p> <p>(会議内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 要望について各事業から報告を行う。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・特養4件 日ごろから声かけなく介助される、おむつ交換の時に足首を押されたなどと 介助方法についての要望を伺う、リーダー会議等にて職員と確認、不快な思いをさせない様確認した。</li> <li>・ヘルパー2件あり 掃除等援助内容についての要望であり職員で徹底した。</li> <li>・デイ1件 入浴等の順番について要望があり配慮するようにしたと報告があった。</li> </ul> </li> <li>2. 苦情については今回なかった。</li> <li>3. 人権研修 平成28年高齢者虐待の防止 養護に関する支援に関する法律、身近で無意識な人権侵害等について話しあう。</li> </ol>
--------------	---

# 【平成31年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( 介護老人保健施設 枚岡の里 )

苦情件数( 8 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 11月・1月・3月 計 3回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
11月	老健	本人	利用者様よりトイレ誘導希望のナースコールあり。自室トイレは他利用者様使用中のため、隣のトイレを希望。訪室した職員が「何の用ですか？」等強い口調で言われた。	謝罪する。事実確認後、苦情検討会議を開催し、今後の対応を話し合う。担当職員については、上司より指導を行う。
12月	老健	家族	家族様面会時、両下肢に傷があり。職員にできた理由、処置の確認をされる。その際素っ気ない態度で、何事もないかのようにたち去られた。また次の日も面会時、処置もされておらず、理由等の説明もなかった。	謝罪しNSに報告、処置を行う。今後の対応として、移乗の際車椅子にあたり傷が出来たと推測される為、2人介助にて行う事とする。
12月	老健	家族	面会制限のため職員がエレベーターで3階に誘導した際、エレベーター内から大きな声が聞かれた、との苦情。	家族様に謝罪する。苦情検討会議を開催し苦情の検討を行う。エレベーター内で大きな声を発した職員は特定出来ず。全職員に対し、面会制限中である為、利用者様の誘導時の対応について指導を行う。
12月	老健	家族	転倒事故発生のため家族様に連絡し報告・謝罪を行った際、事故防止に対する施設の対応、報告の際は詳しい状態を教えてくださいとの苦情。	状態説明が不十分であったことを謝罪する。本人様の状態に変化があった時は都度連絡を行う。又事故防止に対する今後の対応について家族様に説明する。
12月	老健	家族	家人様面会時、「左足から出血しているので見てください」と話される。家人様は「なんでなんですかね」との訴えあり。	謝罪する。対応については、移乗の際車椅子等に触れ傷が出来たと推測される。そのため今後移乗は2人介助にて行う事とする。
1月	老健	本人	入浴後、処置や更衣・整容時の職員の対応が急いでいて、強い口調で言われた。お風呂担当があな職員ではないかと心配で気が重いと苦情あり。	謝罪し苦情発生時の状況、事実の確認を行う。担当職員については、上司より個別に面談し指導する。

1月	老健	本人	<p>転室を行った際、ナースコールを押しても作動しない。また床頭台の引き出しに持ち物が全部運ばれていないとの苦情あり。</p>	<p>転室の際の不十分な対応について謝罪する。全職員に対し作業終了時は最終の確認を行う事について指導する。</p>
3月	老健	家族	<p>家人様面会時、車椅子に座っている利用者様のズボンが下がっており、臀部が半分見えている状態であった。いったいどうなっているんですか？と立腹される。</p>	<p>謝罪し、今回の件について話し合いを行い報告する旨伝える。苦情検討会議を開催。面会・外出時は整容を整え、送り出す事の周知徹底を図る。また家族様に説明を行う</p>

平成 31 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 介護老人保健施設 枚岡の里	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
11 月 15 日	<p>参加メンバー 支援相談員 1 名 看護主任 1 名 事務員 1 名 副主任介護員 1 名 CM1 名 計 4 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>① 苦情発生事項の検討・考察。 ※ 苦情の考察を行う。</p> <p>② 平成 30 年度苦情報告会からの報告。 ・ 各施設の苦情発生状況の報告。 ・ 苦情発生時の対応マニュアル作成を報告する。</p>
1 月 24 日	<p>参加メンバー 支援相談員 1 名 看護主任 1 名 事務員 1 名 副主任介護員 1 名 CM1 名 計 5 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>① 12 月 1 月発生の苦情についての検討。 苦情の考察を行う。職員の接遇に対する苦情は、委員会座長や所属長から個別に指導を行う。口頭での注意で理解が得られない時は、管理職に相談し対応する事とする。</p>
3 月 25 日	<p>参加メンバー 支援相談員 1 名 CM1 名 事務員 1 名計 3 名</p> <p>① (内容の要約) 今年度の総括</p> <p>※ 今年度の苦情発生は 16 件。そのうち接遇・対応の苦情が 13 件。 ・ 同じ職員が苦情の対象になる事もあり、委員会座長・所属長による個別の指導を行う。接遇に対する理解・対応が今後の課題である。 ・ 今年度より苦情に対して迅速な対応行うため、「苦情発生時の対応」を変更決定。新マニュアルに沿って対応を行い、周知徹底できたと考える。 ・ 施設内研修については、参加人数が少なく、未参加職員に対するフォローが不十分であった。</p> <p>来年度の課題</p> <p>・ 接遇に対する苦情をどのように減らしていくか。 ・ 個人指導をどのように行っていくか。</p>

# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( 介護老人保健施設 長田の里 )

苦情件数( 8 )件				
時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
11月	入所サービス	ご家族	ご家族様からロッカーに他の方の衣類が入っている。今後気を付けてほしいと言って来られる。	ご家族様に謝罪し、間違いの起きないように申し送りで職員に周知している。
12月	入所サービス	ご利用者	トイレに行きたくナースコールを押したが、30分立っても職員が来ないので、仕方なく一人で車椅子に移った。後から来た職員に転倒すると危ないので自分で車椅子に移らないようにときつい口調で言われた。	担当にあたった職員に事実確認を行う。他のご利用者様への対応を行っていたことから、直ぐに駆けつけることが出来なかったようであるが、利用者本位に添った対応を行うよう指導及びご本人に謝罪をしている。
12月	入所サービス	ご利用者	介護員が何も言わずに居室のカーテンを開けて、勝手に床頭台を開ける。	職員の配慮が欠けており、ご利用者様に不快な思いにさせたことを謝罪し、利用者目線で対応が行えるように指導をしている。
12月	通所リハビリテーション	ご家族	昨日の朝、送迎車から降りる際、転倒したと主人(ご利用者様)から話を聞いた。どういことか説明を受けたいとご利用者様の妻から電話が入る。	担当にあたった職員に事実確認を行う。送迎車のスロープを降りる時に前輪が浮いてしまい、本人が転倒したと思ったようである。また、職員が車椅子の後ろに付かず横に付いていたことから、介助方法や安全面に対する配慮が欠けていた。ご本人に、再発防止に向け職員に指導を行っていくことと謝罪を行っている。
1月	入所サービス	ご家族	面会に来るといつも同じ服ばかり着ている。きちんと着替えをしてもらっているのかと言って来られる。	ご家族様に謝罪し、入浴などの際に着替えを行っていることや同じものばかりにならないよう配慮して行くことで納得頂いている。
1月	入所サービス	ご利用者	介護員からあなたは嫌われ者だから余り余計なことを言わないようにと言われ傷ついた。	フロアー内職員に事実確認を行う。事実であったか特定には至らなかったが、ご利用者様の発言から不快に思う対応があったと考えられるため、今後このようなことがないように職員への指導及びご利用者様、ご家族様へも謝罪を行っている。

# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( 介護老人保健施設 長田の里 )

苦情件数( 8 )件

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
3月	入所サービス	ご利用者	介護員から19:30頃にベッドで休みたいと言われると介護に時間が掛かって自分が帰る時間が遅くなってしまう。また、自分が一人でフロアーを担当している時にはトイレに行かないようにしてほしいと言われた。	担当職員に事実確認を行う。担当にあたった職員を可能な範囲で担当フロアーの業務から外しており、併せて職員に指導を行い再発防止に努めた。また、ご利用者様、ご家族様に謝罪を行っている。
3月	入所サービス	ご家族	面会時介護員に母のトイレ誘導をお願いしたが、本人の拒否が強く、不穏状態になっていたにもかかわらず、本人の腕を掴み車椅子から立たせようとしていた。また、介護員から担当フロアーの利用者ではないので、母の対応の仕方が良く分からないと言われ不快な気持ちになった。	ご利用者様、ご家族様に謝罪を行う。職員休憩を取るため、他フロアーの職員が対応にあたった。しっかりと対応が行えるよう申し送り等で情報共有を図る。また、不穏な状態の中で介助したため、ご家族様からは腕を掴んだように見えたと思われる。ご利用者様への説明・確認が不足することで不穏状態になることもあるため、利用者に寄り添った対応を行うよう指導を行った。

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 介護老人保健施設 長田の里	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
1 月 10 日	<p>参加メンバー 支援相談員 2 名 介護支援専門員 1 名 理学療法士 1 名 看護師 2 名 介護員 8 名 管理栄養士 1 名 計 15 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>苦情・要望等があった場合には、その都度、協議を行い、再発防止策を検討及び職員に対する指導を行うと共にご利用者・ご家族様に対し謝罪と説明を行っている。苦情報告委員会では期間中にあった苦情の内容を振り返り、現状のところ再発していないのか確認を行っている。</p> <p>入所サービス 6 件 通所リハビリテーション 1 件</p>
3 月 14 日	<p>参加メンバー 運営部長 1 名 施設課長 1 名 支援相談員 2 名 介護支援専門員 1 名 理学療法士 1 名 看護師 2 名 介護員 8 名 管理栄養士 1 名 計 17 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>入所サービス 2 件</p> <p>苦情内容としてはご利用者様・ご家族様に対する配慮が欠けていたことなどから起こる内容であった。介助方法の見直しや職員間でしっかりと情報を共有をすること。ご利用者に寄り添った対応を行うよう職員への指導を行っている。</p>



# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( ケアハウスひらおか )

苦情件数( 4 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 10月・3月 計 3回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
10月	ケアハウス	入居者	部屋を間違えて鍵を開けようとして、鍵が開いているときはドアを突然開けたりされて困っているとのこと。	部屋を間違える方のドアに、リボンをつけて自分の部屋をわかりやすくして間違わないようにしました。
3月	ケアハウス	入居者	洗濯機の中でリハビリパンツを洗った人がいて、排水溝が詰まっている。どうにかしてほしいと訴えあり。	認知症が進んでケアハウスでの生活が難しくなり、他の施設に移られる予定の方がされたようです。洗濯機の掃除、排水溝のつまりも取り、リハビリパンツを洗濯された方に注意し、ドアにも貼り紙をしました。
3月	ケアハウス	入居者2名	昨日も今日も、リハビリパンツを洗濯機や乾燥機に入れている。どうにかしてほしいと訴えあり。	前回と同じ方で、4月の中旬には他の施設に移られる方ですが、ドアや洗濯機に貼り紙をしても防げないので、ケアマネ、家族と相談し退室の日を早くしてもらいました。
3月	ケアハウス	入居者	隣の部屋のテレビの音がうるさくて眠れないと訴えあり。	隣の部屋の方にテレビの音を小さくして頂くようお願いし、また大きい音をだしておられたら、守衛室に連絡して注意してもらってくださいとお願いしました。

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) ケアハウスひらおか	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
10 月 30 日	<p>参加メンバー 施設長 生活相談員 1 名 主任介護員 1 名 介護員 2 名 栄養士 1 名 計 6 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>部屋を間違えられる件について ドアにリボン等をつけて、自分の部屋をわかりやすくして他の部屋に間違えて入らないようにする。</p>
3 月 16 日	<p>参加メンバー 施設長 生活相談員 1 名 主任介護員 1 名 介護員 2 名 計 5 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>リハビリパンツの件について 入居者より毎日のように苦情があり、その度に職員が洗濯機、乾燥機の掃除に行かなくてはいけない。ドアに貼り紙をしても変わらずされておられるので、ケアマネ、家族と相談し次の施設へ移られる日を考えて頂くようお願いする。</p>
3 月 25 日	<p>参加メンバー 施設長 主任介護員 1 名 介護員 3 名 栄養士 1 名 計 6 名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>隣のテレビの音の件について 隣の方にテレビの音を小さくして頂くよう注意し、家族様にヘッドホンかイヤホンをもって頂くようお願いしました。</p>

# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( ケアハウス喜里川 )

苦情件数( 2 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 12月・3月 計 2回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
12月	ケアハウス	家族	介護員が入居者へ声掛けをしている内容に対して苦情を受ける。 (対象入居者は、夜間に他入居者が居室に入って来て、物を盗られる等の被害妄想があり、実際に居室内を探すと無くなった物は見つかることが多々ある状況)	介護員から「今日は誰も入って来ていませんか？」と対象の入居者に声掛けをしているところを家族が聞いておられ、家族より、「精神的に落ち着いていたのに、思い出させるようなことを言われると、精神的に不安定になるのでやめてほしい」と事務所に話しに来られる。生活相談員より、対象職員に注意と指導を行った上で、謝罪する。家族も施設側の対応に理解を示していただき、解決に至る。
3月	ケアハウス	入居者	入居者より、プライバシーの配慮に欠けていたのではないかと苦情を受ける。 (対象入居者は、体調不良により、3週間程入院しておられ、本人希望で他入居者に入院していることは言わないでほしいと頼まれていた)	原因を追及すると、月1回健康管理のために、施設内で全入居者のバイタル測定を実施しているが、予め介護員が本人の記入欄に「入院中」と記入して、他入居者のバイタル測定に回っており、その際に入院中と記入されているのを他入居者が見ており、本人が入院しているという情報が流れてしまう。プライバシーの配慮に欠けていたことが原因であり、本人、家族に謝罪させていただき、生活相談員から介護員に改めて指導することを説明させていただき、ご理解していただける。

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) ケアハウス 喜里川	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
12月6日	<p>参加メンバー 施設長 生活相談員1名 副主任介護員1名                      介護員3名 介護員助手1名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>12月に発生したプライバシーに関する苦情の件について、                      振り返りを行なうと共に、今後の予防対策の検討行う。</p>
3月14日	<p>参加メンバー 施設長 生活相談員1名 副主任介護員1名                      介護員3名 介護員助手1名</p> <p>(内容の要約)</p> <p>3月に発生した入居者への声掛けに対しての苦情について、                      振り返りを行なうと共に、今後の予防対策の検討行う。</p>

# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名( 川福会だいてうケアプランセンター )

苦情件数( 1 )件				
苦情委員会等の開催数・・・( 1月・ 月 計 1 回 )				
時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
2019/1/30	川福会だいてうケアプランセンター	利用様	最寄り駅にタクシーが待機していないことが多いため、ケアマネに相談してタクシー会社を紹介してもらった。しかし、実際に駅から帰宅する時に紹介されたタクシーを呼んだら30分も待たされたとの苦情あり。	利用者様からの相談を受けてタクシー会社を数社紹介していたが、利用時に30分も待たされたと苦情あったため謝罪する。紹介した際にも状況によっては時間がかかることもあると説明していたが、きちんと伝わっていなかったため、改めて説明して対応する。

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 川福会だいつけアプランセンター	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
H31年 1月31日	<p>参加メンバー 管理者1名 介護支援専門員1名 計2名                      (内容の要約) タクシー業者紹介の苦情の件                      タクシーが迎えに来るまで時間がかかることもあったと口頭では説明していたが、利用者様にはきちんと伝わっていなかったため、今後、利用者様に情報提供する際にはきちんと伝えるように丁寧に説明する。また、大事なことはメモに書いて手渡しするなどの対応をおこなう。</p>

# 【平成30年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名(小規模多機能ホームごりょう家)

苦情件数( 5 )件				
苦情委員会等の開催数・・・( 3月 計 1回 )				
時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
11月	小多機	本人	食事の出す順番を抜かされた。自分のおかずだけ一品少ない。	配膳する順番が偏らないように配慮し、その旨を説明する。おかずが一品少ないことはないことをその都度説明すると納得された。
11月	小多機	本人	お好み焼きが食べたい。でも自分の名前は言わないでほしい。	後日、夕食時にホットプレート上でお好み焼きを作って提供すると大変喜んでいただけた。
11月	小多機	本人	洗濯物を洗ってくれると聞いていたのに、そのまま荷物に入っていた。また入浴後の軟膏を塗ってもらえなかった。	新規利用で、職員への伝達が口頭のみだった為、忘れてしまっていた。今後、連絡ノートにしっかり記入し対応する旨を伝え、納得していただけた。
2月	小多機	本人	昼食時、他の利用者が口に入れた物を出すのがとても気持ち悪い。	職員が横につく、飲み込みの確認や、声掛けにて対応。それでも難しい時は一時的に席移動をしていただく。
2月	小多機	長男	「最近頻尿で夜間眠れないようで面倒見ている妻が大変なんです」と長男がごりょうの家まで送ってこられた時に、対応した職員が「あまり眠れないようでしたら受診されたらどうですか？」と返答すると「また受診しなあかんのか！」とご立腹される。	その後、管理者が不快な思いをさせてしまったことを謝罪したうえで、事情を詳しく長男に聞くと「本人が入退院を繰り返してその対応でかなり疲れていた所に、受診を勧められたことと、言い方も命令されているようだったので腹が立ってしまった」と言われる。長男様も怪我をされており、かなりの介護負担があることをしっかり理解することと、家族にお願いする際も言葉遣いには注意する事、またしばらく長男様には主任や管理者が対応することとした。誤解を招くような言い方になってしまったことを謝罪すると、「この前は少し言い過ぎた。これからもよろしくです」と言っていたが、現在もご利用いただいている。

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 小規模多機能ホームごりょうの家	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
3 月 16 日	<p>(参加メンバー)</p> <p>石橋施設長、山口管理者、神戸主任、松田副主任看護師、樋口看護師、山田介護員</p> <p>(内容の要約)</p> <p>家族への対応、連絡帳の記帳間違い、忘れ物が多い等の注意喚起</p>



# 【平成30年10月～3月】苦情・相談報告

施設名（ 介護老人保健施設 すいれん ）

苦情件数（ 6 ）件				
苦情委員会等の開催数・・・（ 12月・ 2月 計 2回 ）				
時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
H30.10.30	デイ	他施設職員	利用者様の送迎介助中、スロープから降りる際、他施設の送迎車が駐車場へ入ろうとした際に、入れなくなり「ちょっと考えましょう」と言われる	車の駐車位置を変更し、スロープを出しても邪魔にならない場所へ駐車位置を統一する
H30.12.22	デイ	利用者様	入浴時スタッフ間での会話で「この人は重たいから女性介助では無理」「重たい」と言われたことに気分を悪くされ利用を止めたい	利用者様に謝罪し、今後このようなことが無いよう、職員に対しても注意喚起を行い、ケアマネージャーへも報告行い謝罪する
H31.1.31	デイ	居宅CM	11時から担当者会議があったが、すいれんからの参加が不在で会議を開催したと報告あり。以前にも3回程無断欠席があったとのこと。問い合わせの電話に対しても曖昧な返事しか返ってこず、どうか対応してほしいとの相談あり。	今回のCMが担当している利用者様に関しては、対応者を全て変更し、他職員への周知及び把握の徹底を行っていく。
H31.2.14	デイ	居宅CM	新規の利用者様の利用前の担当者会議にて、歩行器を使用してリハビリを行うという方針であったが、利用時に歩行器を持参せず、どういう対応なのか？また、自宅にて2回程転倒しており、把握しているのであれば、報告してほしい	翌日の利用時から歩行器を持参して頂き、デイ利用時やリハ時に使用して頂く。本人様へ謝罪を行い、ケアマネへも状況報告、謝罪文、計画書を送付し、担当者会議の内容は他職員へも報告し、周知していく
H31.3.13	デイ	利用者様の家族様	送迎に来た職員が、利用者様乗車後、腰が痛いと言っているのにデイに持っていく大きなカバンを、置き場所が無いとのことで、痛がっている利用者様の膝の上に平気で乗せ、職員は無言でそのまま車を発車させ、どういう対応になっているのか？配慮して頂き、機転の利くような指導をしてほしい	部長・相談員にて謝罪を行い、改善の実行をお約束する。膝の上に荷物を置かず、痛みに配慮し、負担にならないよう置き場所には十分配慮する。その他の利用者様へも同様の配慮を行い、本人様が希望する対応を考えていくこととする。職員への周知や今後の対応を説明し、家族様も納得して頂く。
H31.3.25	デイ	利用者様	担当PT休みの為、代診で介入した際に、本人様より「自分の希望しているリハビリをしてくれない」と訴えあり。希望内容は「横になってストレッチャーやマッサージをして、その後立っての運動をして欲しい」とのこと	本人様へ謝罪を行い、担当PTへ再検討するよう伝える。奥様・担当CMへ報告行い、今後は本人様もまじえて対応の検討をさせて頂くことを伝える。

# 【平成30年10月～3月】苦情・相談報告

施設名（ 介護老人保健施設 すいれん ）

苦情件数（ 5 ）件

苦情委員会等の開催数・・・（ 12月・ 2月 計 2回 ）

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
H31.1.29	老健	家族様	受診送迎の時間までに排泄を済ませて、時間を守って誘導してほしい。	謝罪させて頂き、誘導させて頂く。事前に聞いていた時間より早くにお迎えへ来られた為、今後も事前に確認させて頂いた時間で誘導をさせて頂く。
H31.1.28	老健	家族様	入所希望時期を伝えているにも関わらず、説明が遅く不安になった。必要書類も1年以内の再入所の為、必要性に疑問を感じる。	傾聴行い謝罪させて頂く。必要書類に関しては、直近のデータがないことで起こり得るリスクを説明させて頂き、ご理解頂いたうえで入所をすすめる
H31.2.7	老健	利用者様	トイレ時NCを鳴らしても誰も来てくれない。電気も消えた。	傾聴のうえ謝罪させて頂く
H31.2.7	老健	利用者様	臥床時布団をかけてもらえなかった。風邪をひくところだった。人間らしい扱いをしてほしい。	謝罪させて頂く。
H31.3.18	老健	利用者様	お茶が他者の分として置かれており、自分のお茶がなかった。	謝罪させて頂き、すぐお茶をお渡しする。

平成 30 年度下半期（10 月～3 月）施設の苦情委員会等の内容報告

(施設名) 介護老人保健施設 すいれん	
開催日	会議内容について (分析・取り組み方法など)
12 月 5 日	<p>参加メンバー デイケア：事業責任者 居宅：事業管理者 老健：施設課長・主任介護士・療法士 計 5 名</p> <p>(内容の要約)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受付カードの見直し 苦情カードの書式の見直し及び、回覧方法等の統一を行った。</li> <li>・各部署からの報告 各部署で挙げられた苦情報告及び法人の報告会資料について報告を行った。</li> <li>・指針マニュアルの再周知を行い、保管場所等の再認識も行った。</li> <li>・今後の予定 3 ヶ月に 1 回の定期開催を決定。</li> <li>・委員会の活動内容について 苦情を通じて、ご利用者・ご家族からのニーズの抽出を行いサービスの質の向上につなげるとともに、未然に防ぐ事も意識的に行っていく様に周知する。</li> </ul>
2 月 6 日	<p>参加メンバー 居宅：事業管理者 老健：施設課長・主任視線相談員・主任介護士・療法士 計 5 名</p> <p>(内容の要約)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各部署からの報告</li> <li>・今後の予定 来年度よりリスクマネジメント委員会が発足されるので、そちらからの情報も共有行う。</li> <li>・報告カードの原本、回覧方法の見直しについて話し合う。</li> </ul>