

資料 平成29年度 4月～9月 苦情・相談報告

法人全体の苦情件数(合計)	37
苦情委員会等開催数(合計)	26

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	2	5
特別養護老人ホームみのわの里	12	13
特別養護老人ホーム布市福寿苑	2	5
介護老人保健施設 枚岡の里	3	6
介護老人保健施設 長田の里	2	2
ケアハウスひらおか	3	3
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
川福会だいたうケアプランセンター	0	1

社会福祉法人 川福会

平成29年度第1回苦情解決報告会

平成29年11月9日

# 【平成29年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名( 福寿苑 )

苦情件数( 5 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 6月・9月 計 2 回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
4月	地域包括	関係者	本人の大家さんから、「先日一緒に行った時に、施設を見つけると言ってくれていたのに、どうなったのか？本人は何もしてくれていないと言っている。このまま自宅で亡くなる恐れもあるから早く施設へ移してほしい」と苦情がある。	大家さんに現状を伝えていなかったこと及び本人の理解力低下により現状を大家さんに伝えることができないことが原因である。本人の拒否により、施設見学ができず前に進んでいないこと、ヘルパーや関係者がほぼ毎日出入りし、安否確認を行っていること、また今後は随時連絡をする旨伝え了承された。
5月	特養	家族	同室者の方から「夜に大きい声を出してうるさくて寝られない、精神病院に行ったらどうや」等言われたとのこと。本人もわざと大声を出しているわけではないと思うし、本人に説明しても理解は難しいと思うのでどうしたらよいかとの話がある。	家族様へはこちら側から同室者の方に話をさせていただくことで了承を得る。また今後も続くようであれば転室なども検討することお伝えしご理解いただいた。 同室者の方にもこちらから話をし、今後何かあれば本人や家族に直接話すのではなく、職員に相談してほしいこと伝え納得された。
7月	特養	家族	パジャマのズボンの破れたのがタンスの上に置かれていた。また本人の毛布が隣のベッドに置いたままになっているとの苦情がある。	毛布はシーツ交換の際に移動させたまま戻すのを忘れていたこと説明する。また破れた衣類に関しては、ベッド上での更衣の最中に衣類の破れに気づき、一旦タンスの上に置き、そのまま忘れてしまったことが原因であることお伝えする。今後について、更衣する服について破損がないか確認し、それから更衣を開始すること伝えご理解いただいた。
8月	居宅	本人	家庭訪問時に負担割合証をお預かりし、次回のデイサービス利用時に返却すると伝えていたが、当日返却し忘れていた。その日の夕方、本人様からの電話にて気づく。約束を忘れていたことになり立腹される。	数日電話や訪問をするが、対応していただかず、次のデイサービス利用時に謝罪しお許しをいただいた。 今後の対応として、利用者様と交わした約束は忘れないようにスケジュール帳に記載する。また出勤時に当日のスケジュール確認を実施することとした。
9月	居宅	本人	本人様の年金関係の書類を東福祉事務所から預かり、署名捺印していただくこととなっていたが、大切な個人情報をお預かりしたにもかかわらずケアマネに預けたのか、またケアマネが書類を持っていたことに対する苦情がある。	謝罪し本人様のお話を伺う。年金関係書類は本人様にお渡しし、本人様の判断にお任せする。 ケアマネは業務上金銭関係のことも立ち入ることが多く、今回もその認識で動いてしまった。個人情報の取り扱いの認識を今一度見直しできること、できないことの精査を行うこととする。

# 【平成29年度4月～9月】苦情・相談報告

## 施設名(特別養護老人ホームみのわの里)

苦情件数( 13 )件				
苦情委員会等の開催数・・・(4月・5月・6月・7月・8月・9月 計12回)				
時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
4月	デイサービス	家族	迎えに来た職員が犬が苦手で玄関の中に入ることができなかった。母は手引きが必要な状態なのにそのような職員が迎えに来るのはどうかと娘様よりご指摘を受ける。	ご配慮不足であったことを謝罪し、明日から気を付けますとお伝えするとご理解して下さる。
4月	短期入所	家族	ショートステイご利用中の家人様より2階のホールから、3階の寮母室に内線が入る。2階のホールで面会する為に待っているが、母親が降りてこないとの内容。	職員すぐに2階へ行き謝罪する。4月から各フロアでの面会が可能になっている事をショートステイご利用中の家人様にお伝えしていなかったのも、再度謝罪し3階フロアへ案内し面会して頂く。その際にご利用者様の近況報告をさせて頂き、改めて謝罪させて頂く。特に気分を害された様子は見られませんでした。
5月	デイサービス	家族	自宅のシャッターの鍵は閉まっていたが中の扉の鍵が開いていたと本人より娘様に連絡があった。娘様より朝自宅を離れる時に扉の鍵を閉めれていなかったのではと連絡をいただく。	娘様に謝罪し以後ないように施錠の確認をしっかりと行うこととお伝えし了承される。
5月	短期入所	ご利用者様	本氏より、朝に職員に左眼の上に肘をぶつけられた。どうしてくれるねんと訴えがある。本氏その職員を見ると興奮される。その職員が謝罪するも興奮治まらず。	本氏のお部屋を相談員が訪室し、謝罪させて頂き話しを傾聴する。その後、本人様に納得して頂き、落ち着かれる。
5月	短期入所	家族	1、5月21日に転倒して河内総合病院に受診に行く事があったが、利用記録に転倒の記載がなかった。 2、5月21日の15時頃に長女様が面会に行ったが、転倒の報告がなかった。 3、その日の17時頃にご主人様と長女様が面会をし、転倒についての報告はあったが、CMから聞いている内容とのズレがあった。 4、転倒に至ったくわしい経緯を知りたい。 5、衣類を棚になぜ入れてくれなかったのかを知りたい。 6、帰宅した時にズボンに汚れがあった。本人は着替えたいと職員につたえたが、きがえさせてくれなかったきがえさせてくれなかったのはなぜなのか。	家人様のご都合を伺い、主任相談員とケアマネージャーが自宅に伺い、直接説明し謝罪させて頂く。 家人様より、これからのみのわの里のショートステイの利用は考えますと言われる。
5月	デイサービス	家族	息子様よりデイから帰ってきたら入浴の着替え用の下着がそのままだったので浴後更衣できているか確認のためにと連絡をいただく。	当日担当職員に確認すると入れ替えたと思いきや脱ルームから着ルームに荷物を移動した際に脱いだ服を入れ替える確認ができていなかったこと分かる。状況をお伝えし謝罪する。次回はこのようなことがないようにお願いします

5月	デイサービス	住民の方	本氏息子様の駐車場に駐車しようとしたが普段切り返している場所に駐車されており駐車できず。その駐車場内の奥ぎりぎりに停めてその場を離れる。ご本人送り届け戻るもすぐに施設へ車両を移動してほしいとの電話が入り車両の移動をする。	すぐに駐車場にいる方に謝罪し車を移動。わかりましたとご理解いただく。
6月	デイサービス	家族	ご自宅にお送りした際に、カードや荷物を指定の箱に入れることになっていたが玄関すぐ近くに置いていなかったため廊下に入り箱を探す。その時にご家族が在宅されていたが了承を得ずに上がったため不快に思われる。	ご家族から話を聞き謝罪する。翌々日デイのお迎えの時に訪問し再度謝罪する。見つからなかったならそメモを残してくれればよいとのお言葉をいただく。
6月	デイサービス	高住管理者	デイサービスから薬がないと連絡があった。結果カバンの底から薬が見つかったとのことだが、なぜ確認してから電話をしないのか、また薬が見つかった時点で電話を入れるべきではないか、しかもこれで2度目であるとご指摘をうける。	帰りの送迎時に施設職員に謝罪する。電話を入れる前にもう一人の職員と確認しそのうえで電話を入れるように対応する。
8月	デイサービス	家族	前回利用時に他ご利用者から心無いことを言われることがあった。そのことについてその日にご家族様に謝罪する。その次の利用日の朝に母にきつい言葉を言った方のご家族には何も報告をしていないことに対して不安があると連絡が入る。	担当CMと訪問。ご家族の思いを傾聴し謝罪。曜日変更のご希望があるも調整が難しい為ご希望の曜日の空きが出れば優先的に調整させていただくことをお約束する。相手方のご家族からの謝罪は求めていると言っておさる。
8月	短期入所	本人	訪室した際に、本氏より居室のトイレが汚れているが、毎日掃除をしていないのかと指摘を受ける。最近、床の汚れも目に付く。きちんと掃除をしていないのではないかと。	本人様に謝罪し、清掃を行う。今後、トイレや床の清掃を徹底するように伝え、再度謝罪する。
8月	デイサービス	家族	マンション廊下の段差を車いすの介助中、基本的には後ろから降りると思うが前から降りて本人も驚いたようだった。今回はケガもなかったが心臓も悪い気を付けて頂きたい。	きちんとご報告できていないこと、本人様が不安な思いをされたことを、ご家族が不安に思われたこと、職員に対して指導・伝達が出来ていないことに対して謝罪する。今度から気を付けてくださいとお言葉頂く。
8月	デイサービス	家族	帰りの送迎時自宅内の決められた箱にカバンを入れる際にカードを出して上に置くのを把握できていなくカバンに入れたまま箱にいれてしまう。後日ご家族よりカードと一緒に連絡ノートまで曲がっていたとお聞きする。	ご家族に謝罪し、今後注意して対応させていただきますことお伝えする。

# 【平成29年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名( 布市福寿苑 )

苦情件数( 5 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 6月・9月 計 2回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
5月	地域包括支援センター	本人	自宅をリフォームするとケアマネに伝えていたのに介護保険で住宅改修するよう助言してくれなかった。	介護保険を使って住宅改修をされたことのある本人の知人から保険を使っでのリフォームしたらどうかと助言あり本人より工事について相談があった為、訪問した。その時にはすでに工事が着工されており介護保険適応は不可となってしまう。当初はなぜ詳しく説明してくれなかったのかとお怒りであったが再度丁寧に介護保険で出来る住宅改修について説明し納得していただいた。
5月	地域包括支援センター	本人	介護認定が非該当になる可能性があるかもしれないといった個人情報やサービス職員の職員に伝えたこと。	介護認定が大幅に遅れており、結果が非該当になってしまっはサービス利用もできない場合があるため その旨を本人に十分に説明する前に事業所に伝え事業所内でも話題になってしまった為本人に利用できなくなってしまうかもしれないと心配をさせてしまったこと、説明不足を謝罪し今後このようなことにならないよう説明、後日認定が確定し変わりなく利用されることになり納
6月	特養	家族	上腕骨折の報告を受けたが原因に納得がいけない。	フロア移動された直後の骨折の為担当職員の介助方法が本人に合っていなかった事など考えられる骨折の原因を伝え謝罪した。が、麻痺側の骨折の為自分ではほとんど動かさない為家族様は納得されず、他利用者による骨折も考えられると思っておられ、フロア移動の希望をされた。居室の変更をし、了承された。
7月	短期入所	本人	居室で過ごしている時に職員より許可していないのに鞆のなかや荷物を調べ、出て行った、その後また職員が同じように部屋にきて鞆の中を確認した、なぜするのかと質問しても薬を探しているのだけしか答えず荷物を確認してから出て行った、どうしてそのようなことをするのか。不愉快なのでケアマネに伝えたい。	相談員が本人の話を聞く。主任介護員へ事実確認したところ、同日に退所される方の軟膏が見当たらず本氏に説明や同意なく荷物の中を他職員が確認してしまった、今後はこのような事がないようにすると本氏に謝罪と説明をする。該当職員には主任より再度そのようなことが無いよう注意、徹底する。
8月	デイ	家族	デイ利用後に袋に入った濡れた帽子が鞆に入れてあり連絡帳にはトイレに落とし濡れてしまったので洗いましたと記載されていた。「トイレに落ちた物はどんな細菌があるかわからないのに水洗いしただけで返していただくのはいかがでしょうか」と家族様より対応に疑問を感じられ連絡帳に返信されていた。	担当ケアマネ次長に報告、家族様には当時は起きたことの重要性を認識せず介護員と看護師の判断で対応してしまい相談員には知らされてなかったことと今後二度と同じことが無いように職員に徹底すると謝罪説明し納得いただく。

# 【平成29年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名( 枚岡の里 )

苦情件数( 6 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 4月6月7月計3回会議 8月計2回研修)

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
4月14日	老健	本人	右鎖骨付近を指し、「赤くなっているやろ」と訴えあり。皮膚が赤くなっていたため、理由を問う。食事で使用したエプロンを外す際、「職員が後方へ回し引っ張って取った」また腕にも「更衣の時に内側から引っ張られて出来た傷がある」と訴えられる。	本人様に謝罪。事実確認を行うも、詳細は明確にはならず。口頭及び書面で職員全体に注意喚起を行い、再発防止に努めた。また家族様にも連絡を行い、謝罪し、説明を行う。本人様、家族様共、理解を示され、以降苦情は発生していない。
5月21日	老健	家族様	他者に頻繁に差入れを行う家族様に対して説明、注意を促したことに「家族じゃないって言い方はおかしいやろ」「年いった人でも人間は最後まで食べる欲はあるんや。そんな偉い言い方せんでもいいんちゃうんか」と職員の言い方や対応に不満を話される。	主張を傾聴し、謝罪する。一方で、度々注意を促している現状にも言及。以降、他者に差入れを行う頻度は減少傾向にある。
6月10日	老健	家族様	職員の配慮が欠落していること、また対応、接遇面が不十分であることについて指摘される。更に私物の管理方法が至っていないことなどについても申立てられ、計6つの実例について言及される。尚、家族様は第三者委員に報告をされ、本部より当施設へ連絡がとれ、説明がなされる。	事実確認を行う。朝礼時に苦情内容について周知を図ると共に、書面でも周知も図る。また会議において、苦情の詳細を報告し、事例検討会を実施。再発防止に努める。申立人(夫)と息子様には謝罪と説明を行い、ご理解をいただき、了承を得る。
6月12日	老健	家族様	計画書について本人様へ説明を行い、同意を得て署名頂いたことについて、家族様より「本人は意味がわからないままサインしているのに意味がないやろ」と立腹される。	説明不足であったことを謝罪する。再度説明を行うとともに、新しく計画書を交付し、家族様より署名頂くこととなる。対応に理解を示される。
6月12日	老健	家族様	ショートステイ利用終了後、娘様より連絡あり。「補聴器から変な雑音が鳴り、中身を確認したら水が入っていて錆が出ている」「入浴の時に補聴器を外してくれていただけますか」と問い合わせあり。	丁寧に謝罪し、事実確認を行う。結果、入浴介助にあたった職員が補聴器の確認をしていなかったことが判明。家族様に謝罪し、弁償に関する説明を行う。家族様弁償を受入れられず、了承される。再度謝罪、対応についての説明を行い、口頭で謝罪し、了承される。
7月13日	老健	家族様	食事形態をアップしてほしいと相談を受ける。その際、施設側からの申し出により、面会時の差入れを控えて頂くようお願いしていたが、他の家族が面会に来られた際に「ヨーグルトくらいなら良いですよ」と職員に言われ対応を統一してほしいと申し出あり。	他職種と食事形態の検討を行う。また統一した対応が出来ていないことに関しては謝罪の上、差入れの制限について再度見直しを行い、協議を図る。

# 【平成29年度4月～9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( 2 )件

苦情委員会等の開催数・・・( 5月 ・ 8月 計 2回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
5月	通所リハビリテーション	利用者家族	ご利用者の夫より履き替えた後の靴下が清潔なものを入れるカバンの中に入っていたと電話で報告を受ける。	ご家族様に謝罪すると共に再発防止のため職員ミーティングにて周知徹底を行った。
8月	通所リハビリテーション	利用者家族	「デイケア利用日だが、職員が迎えに来ない」とご利用者の夫から電話が入る。デイケアの送迎予定表に当該利用者の名前が入っていないことから起こった間違いであった。	ご家族様に謝罪すると共に再発防止のため送迎表の作成担当者間で確認作業を徹底するように努めている。

# 【平成29年度4月～9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・・・( 7月・8月 計 2回 )				
時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
5月 7月 8月	ケアハウス	複数 入居者	他入居者の施設内での言動について、複数の入居者が恐れや困惑状態になっているので、何とかしてほしい	以前より対象入居者については、入居者が参集する場において大声をあげるなどして、問題視されていたこともあり、何度か家人にも相談を持ち掛けながら、他入居者にも口頭で説明等を行っていたが、8月末に入居者が集まる昼食時において、他入居者ともめたことをきっかけに、他入居者の我慢の限界を迎え今回の苦情となる。施設側からは、それまでも本人に対する注意や家人への相談を何度か行っていた上でのこともあり、他入居者への影響等も考慮して、退去勧告を行う。
6月	ケアハウス	入居者	施設において例年行っている東大阪市に対する入居者の収入申告の際に、職員から書類提出を求められた入居者から、職員の言動に対して苦情がある。	すぐに苦情解決責任者が本人の元へ伺い、事情を伺う。どうやら職員の説明の仕方に不備があったようで、入居者側も職員が本来伝えたかった内容を誤解してしまった為、今回のトラブルに発展したことが判明する。入居者には苦情解決責任者より謝罪を行ったうえで、改めて書類提出に関する説明を行う。また、今回の苦情対象職員にも説明の仕方に関して注意と指導を行い、その上で入居者へ謝罪を行うよう指示する。入居者側も施設側の対応に理解を示していただき、解決に至る。



# 【平成29年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名( ケアハウスひらおか )

苦情件数( 3 )件

苦情委員会等の開催数…( 6月・9月 計 2回 )

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
5月	ケアハウス	入居者	お風呂に何か浮いているから、気持ち悪くて入れないとうったえあり。	皮膚片のようなものが、お湯の表面に浮いていて、底には便らしきものがあった。お湯を入れ替えて後の方に入って頂いた。
6月	ケアハウス	入居者	朝の食事の時、おつゆが配られなかったので飲んでいないと訴えあり。	土曜日の朝は、厨房職員がおつゆを配ってくれていて、Aさんのところのおつゆを忘れないようお願いするとともに、ケアハウス職員にも必ず配り忘れがないか確かめるよう伝達。Aさんには謝り、忘れることがあれば呼んで言って下さいとお願いしました。
9月	ケアハウス	入居者	昨日の夜からずっと、ベランダの窓を開けると異臭がすると訴えあり。他の2階のかたからも、廊下に変な匂いがすると言って来られた。	2階に上がると強烈な便臭がし、どの部屋からか見て回り一人の部屋からであることがわかった。昨日、洗腸してもらって、ずっと便が出ているとのこと。トイレが汚れて、汚した下着も置いてあったので洗濯、掃除、換気をして匂いをなくした。

# 【平成29年度4月～9月】苦情・相談報告

施設名( 川福会だいた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・・・( 月・月 計 0回 )				
時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
H29.6.21	川福会だいたうケアプランセンター	利用者家族様	玄関に掲示板を掲示して訪問に回っていたが、訪問先で転送電話より相談があったため追加で訪問をして戻ったところ、別の利用者家族様より「診断書ができて何度も届けに来たが、なかなか戻って来なくてイライラした。」と苦情あり。	来所された利用者家族様に謝罪する。連絡をいただければこちらからお伺いすることを改めてご説明する。 また、不在時の緊急連絡先や帰所予定時間等も掲示していたが、気づかれなかったため表示を大きくする等の改善を行っ