

資料 平成29年度10月～3月 苦情・相談報告

法人全体の苦情件数(合計)	42
苦情委員会等開催数(合計)	35

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	6
特別養護老人ホームみのわの里	20	20
特別養護老人ホーム布市福寿苑	2	3
介護老人保健施設 枚岡の里	3	1
介護老人保健施設 長田の里	3	7
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
川福会だいたいケアプラセンター	0	0
小規模多機能ホームごりょうの家	0	0

報告者	
(福寿苑)	大内 勸
(みのわの里)	齋藤 晃一
(布市福寿苑)	加地 恵子
(枚岡の里)	山本 幹久・緒方 謙一
(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
(ごりょうの家)	石橋 卓潔

社会福祉法人 川福会

平成30年度第1回苦情解決報告会

平成30年6月22日

【平成29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(6)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
11月	短期入所	ご家族	短期終了後の車椅子に汚れがあった。また、持参品に不足があるとの事。	荷物のチェック不足による返却ミスであり捜索してお返す。訪問時に車椅子の汚れについての謝罪を行う。特養入所者ともに普段より車椅子や衣類のチェック方法を会議内で検討を実施。
12月	地域包括支援センター	利用者	介護保険についての説明を聞きたいと電話で相談あり、訪問の約束をしていたが、約束の時間を30分過ぎても訪問に来ないと苦情の連絡あり。	再訪問の約束をしようと電話するも出られなかったため、謝罪文を手紙にし持っていったところ、自宅マンションのエレベーターで偶然会い、謝罪し、手紙を渡した。介護保険の相談は本庁へ行って済まされたようで、こちらには相談することがないと言われたが、担当地域であるため何かあれば、対応することを説明した。
12月	デイサービスセンター	利用者	ご利用日当日に送迎の迎えが来ないと苦情の連絡あり。	最終の確定された送迎表ではなく、仮作成の送迎表を確認して送迎に向かった事から当該ご利用者の送迎が抜けていた。送迎に向かい謝罪。また、帰宅時にはご家族にも重ねて謝罪。
1月	短期入所	担当ケアマネ	「夜間にトイレ行くのを手伝ってくれなかった」との訴えがあり担当ケアマネより事実確認。	職員へ聞き取り調査を実施。必要な時は介助していたつもりである旨の報告を受ける。利用者からの訴えを伝達し、認識を持たせ、再度対応方法を確認・検討するよう指示を行う。経緯は担当ケアマネよりご本人に説明。
2月	特養	ご家族	衣類(肌着)が紛失しているとの事。1週間前にもその事は職員に伝えているが、なにも成されていないとの苦情。	直ぐに対応する事をお伝えし捜索する。1枚は発見されたが、1枚は不明の為引き続き捜索するよう対応。結果はご家族へ伝達。この件は紛失よりも最初の場面で職場内の連絡を怠った事が最大のミスであり、連絡・確認の徹底を再度指示。
3月	社会貢献事業	サロン参加者	地域貢献事業で開催しているサロンに参加された際に、会場内のトイレで転倒された。身体状況を確認し、自宅まで送迎することを提案したが、本人は友人と帰れるからと断られた。20日後ぐらいに、苦情の電話があり。内容は、トイレの床が濡れていたことやスリッパが滑りやすいものであったことで、転倒しその結果首の骨を骨折してしまったということであった。また、転倒後の様子を伺う電話がなかったことにも立腹されていた。	電話を受けた者が訪問し、謝罪をした。身体状況を確認し、本人希望を伺い、介護認定申請の支援を行った。今後の対応としてサロン開催時にはトイレに行く際の注意喚起やトイレ内の床の確認、スリッパの変更について行うことを伝えた。

【平成29年度10月～3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(20)件				
苦情委員会等の開催数・・・(10月・11月・12月・1月・2月・3月 計20回)				
時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
10月	デイサービス ①	本人・家族	担当のケアマネジャーより、ご家族様からご本人の発言について問い合わせがある。トイレ誘導だけしてその後は何もしてくれなかったため、一人で車椅子に移ってトイレから出てきたとの事。	トイレ誘導した職員が危険予測できておらず、「大便がしたい。」と言われたので、終わったらコールを押してくださいと伝え、その場を離れたことにより起きた。転倒はしていないが、転倒のリスクがあるご利用者の為、今後はその場を離れる際は、他の職員に引き継ぐことを部署内で徹底する。
11月	デイサービス ②	近隣住民	時間帯通行不可(7:30～9:30)の道路を9:10頃、施設の車両が通行していた。	以前より通行していた道路だったが、通行不可の時間帯が事業所内で周知徹底出来ていなかった。翌日より全職員に周知徹底できるように、書面で回覧する。
11月	短期 ①	本人	巡回時、本人様よりナースコールを押したが、鳴らないと訴えられる。	確認すると、ナースコールが根元までささっていなかったため、差し込み本人様に謝罪する。ナースコール設置後、一度鳴らして確認し再発防止に努める。
1月	訪問介護 ①	家族	母には認知障害や記憶障害のような疾患はないにもかかわらず、母が支援についての訴えに対して何の改善もしないのは、どういう事か。プロならしっかりときちんとしてほしい。	利用者は退院時の申し送りでも高次機能障害の疑いがあるとの事であった。会話においても内容が前後したり事実とは異なる事も多い為、障害との関連も含めて内容を否定せず様子を見る事が多かった。高次機能障害の確定診断がないにもかかわらず、利用者の言動をそのまま受け取り利用者の本意に対して気が付きが足りなかった事を謝罪した。
1月	訪問介護 ②	利用者	訪問の翌日になり、利用者本人から買い物代行の釣銭を返してもらっていないとの連絡あり、返金忘れに気付く。	訪問当日、利用者が体調不良で訴えが多く、その対応におわれたことから、金銭管理の確認を怠り釣銭を渡すことを忘れてしまった。連絡を頂き、気付いてすぐに利用者宅に訪問し返金、謝罪した。
1月	訪問介護 ③	利用者	利用者から、「買い物代行で購入してもらった品物の一部がレシートはあるのに見当たらない」との連絡を頂く。	買い物代行を行った際、一店舗目での購入品を二店舗目の買い物カートにかけたまま忘れていたことが、店舗に確認して分かった為、購入品を取りに行き、利用者宅に品物を届け、謝罪した。

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
1月	デイサービス ③	本人・家族	トイレに行きたくて職員に声を掛けたら知らん顔をされた。トイレに行った後も誰もいないので、一人でした。	トイレに誰も付き添わなかったことはなく、後ろから見守りしていたが、直接介助はしていないため、誰も手伝っていないとの認識をされてしまった。ご家族からも、見守りだけでなく手を添えて介助をしてほしいとのご要望があったので、職員に周知徹底する事を伝える。
2月	デイサービス ④	家族	担当ケアマネジャーより、ご家族から、帰宅後、トイレ誘導したらパットとリハビリパンツがぼとぼとに濡れていたとの問い合わせあり。	トイレ誘導のチェック表を確認すると、帰宅前の1時間以上はトイレ誘導出来ていなかった。確認不足で不快な思いをさせた事に謝罪する。今後、帰宅前に送迎担当職員がトイレチェック表を確認して、誘導の案内をしてから帰宅するようにする。
2月	デイサービス ⑤	本人	機能訓練についての口頭でのお知らせの案内がなかった。	書面でのお知らせは利用カードには入れていたが、口頭での説明がご本人が入浴で不在の時に他のご利用者に伝えたことで不快に思われた。配慮不足のため、謝罪する。今後は、全ご利用者が揃ってから、マイクでお伝えするか、伝えられない場合は個別にお伝えする。
2月	デイサービス ⑥	本人・家族	利用予定が提供表から漏れており、ご本人から利用の問い合わせあり。当日利用されるも到着時間が遅くなった為、提供時間の説明をする際、規則だからという言葉でお帰りの時間を普段より遅くすることに不快の思いをされる。	電話をし、説明不足と不快な思いをされたことに謝罪する。ご家族様より「かたい言葉より、わかりやすい言葉で話し掛けてください。」とご要望があり、利用者目線で説明ができるように部署内に報告し配慮面で注意する事を伝達する。
2月	デイサービス ⑦	ケアマネジャー	ご自宅でご家族が目を離した間に本氏がベッドから降りられ、両膝を着いた状態で、ベッドにもたれかかっていたことを伺い、その件を担当ケアマネにFAXにて当日夕方に送信したが、ケアマネジャーには送信エラーで届いていなかった。そのことについて不信に思われる。	翌日に送信エラーであることに気付き、再送信し担当ケアマネジャーに電話をする。ケアマネジャーから事業所に居ていない事が多いので、FAXで報告しても良いとの事だったが、すぐに報告すべきことだったと再認識する。報告体制に不備があった事に謝罪し、今後、重要な事柄は、電話にてお伝えする。
2月	デイサービス ⑧	家族	「お迎えがまだ来ない」と連絡あり。8:30~8:50は電話連絡なしの決まりがあり、当日は9:10お迎えで、電話連絡が必要だったが、前日に電話連絡していなかった。	電話にてすぐに謝罪する。電話連絡のチェック欄にチェックが入っていたので、間違えて記入したことにより電話を入れなかった。部署内で周知徹底する。
2月	デイサービス ⑨	本人	施設到着後「送迎時間が早くて今日は疲れた」と言われる。前にも言ったが入居している施設の朝食が終わって急いで準備をして出る事になると慌ただしいのでどうにか送迎の調整してほしいとご要望がある。	心臓の持病を持っておられる為ご自身で時間の管理をされ焦らないようにしている。不快な思いと体調面でも負担をかけたことに対して謝罪する。送迎の調整を行い職員が送迎前に目を通す送迎注意事項欄の記載を更新する。

時期	事業所	申出人	苦情・相談内容	対応及び結果
2月	短期 ②	本人	本人様より、パンは食べにくいから、毎朝粥にして欲しいと要望あり。事前に毎朝粥が良いと伺っていたので、確認すると、配膳時に間違っってパンを提供してしまった。	本人様に謝罪し、伝言帳に記入し同じ事がない様に周知徹底する。
2月	短期 ③	本人	本人様より、昨夜寝る前の目薬をしてもらっていないと訴えあり。緑内障の目薬なので、毎日お願いしますとの事。	本人様に謝罪し、伝言帳に記入し同じ事がない様に実施表にもわかりやすい様にチェックを入れる。
2月	特養 ①	家族様	ひげが伸びている。電気シェーバーでは剃れない長さになっているので、剃刀を貸してほしい。どれくらいの頻度で剃ってもらえるのか聞きたい。	家族様に謝罪し、職員にて髭剃り行う。入浴時や伸びていると思った時は、その日の内に剃るように同フロアの職員に伝える。
3月	短期 ④	本人様	夜間巡回時に本人様の血圧を測定する際に、隣の御利用者様の独語がうるさくて眠れない。と訴えられる。	本人様に謝罪し、説明をして居室変更を行い対応する。
3月	デイサービス ⑩	本人	送迎時間の電話連絡がないので私の席はないのですねと本人から連絡が入る。電話連絡をしていないにも関わらず電話を入れた際に記入するチェック表には電話を入れた事になっている為電話担当の職員も連絡を入れなかった。	その日の利用はもうしないとされていたので職員間の連携ミスで連絡できていなかったことを謝罪、本人の思いを傾聴し利用して頂けるようになる。
3月	デイサービス ⑪	本人	ご利用者が自虐ネタで言われていることを職員から発言してしまう。その場で謝罪をするがその時の謝罪の仕方も気にいらなかったと話される。職員の発言で傷つけてしまう。	主任相談員が謝罪と思いを傾聴し対応。謝罪を受け入れていただくこととなる。
3月	デイサービス ⑫	本人	ご利用者が他ご利用者へ食べ物を渡し、もらったご利用者が断り切れず困り職員へもらったことを報告される。	一旦施設でもらったものをお預かりし、物のやり取りは後々トラブルの原因になること、アレルギー等で身体にも異常をきたしてしまう方もいることをお伝えし了承いただく。

【平成29年度10月～3月】苦情・相談報告

施設名(特別養護老人ホーム布市福寿苑)

苦情件数(3)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
11月	特養	家族	衣類を預けているのに季節に合わない衣類を着ている。衣類はどうしたのかと職員に聞くと「わからない」と言われた。施設に衣類を預けているのに季節に合った服を着ていない、着せてほしい。	話を聞きすぐに居室に行き床頭台を確認したところ 最上段に季節に合った服が置いてあったが衣替えはできていなかった。全職員が周知できてなかったため説明が出来なかったことも含め謝罪を行い、会議で周知し全利用者の衣類の確認を行った。
11月	特養・短期入所	本人	職員の声かけや態度が悪くお願いしたことも嫌そうな表情であったので短期入所の利用中であるが利用を中止したい。自宅に帰してほしい。	当該職員に聞き取りを行い声かけの声小さかった事や不快に思われる発言があったことが判明した。自宅に相談員が伺い今後は大きな声で声かけをし、ご要望があったときは丁寧に対応する、伝言帳を活用し周知徹底するとともに謝罪行い本人に了承していただき短期入所の利用を再開していただいた。
3月	通所	家族	デイ利用後帰宅後に家族より電話あり脛に発赤があったがどうしたことか説明もない、きっちり説明して欲しい。	相談員と在宅課長にて自宅に伺い謝罪を行う。対応した職員に確認したが車いすへ移乗の際や送迎中脛が当たらないように十分気を付けていたため受傷の原因はわからなかったと説明を行い、今後も引き続き2人介助にて移乗に関わり十分気を付けると伝えたが納得されず、デイサービスの利用は中止となった。

【平成29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(1)件

苦情委員会等の開催数・・・(11月・12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
12月	老健	知人	感染症予防の為、面会制限中、面会制限を知らずにフロアに上がられた知人様に対して、面会制限中のことを十分に説明していなかったことで、知人様は、ばい菌扱いされたように捉えられた。	謝罪する。事実確認を行い、再発防止の為、朝礼時に苦情内容を報告し、周知徹底を行う。又、面会者様に分かりやすいように面会制限の張り紙を作成した。

【平成29年度10月～平成30年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(7)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
10月	入所サービス	利用者家族	ご家族様から利用者様本人と話しがしたいと電話を掛けてこられたが、担当にあたった介護員から本人様に電話を取り次ぐ際、介護員の本人様に対する言葉掛けが、不適切である。普段からの対応そのものが高齢者の虐待に繋がってはいないか？どうしてそのような対応になるのか？説明を聞きたいと立腹され、家族様が施設に来所される。	施設課長、介護長、主任支援相談員、担当にあたった介護員で対応にあたる。ご家族様より、事実確認を行う中で互いの主張に差異があるが、まず、家族に対して不快な思いをさせたことに対し、謝罪がほしかったとのこと。ご家族様に対して謝罪を行い、今後このよなことがないよう職員に指導を行っていくことを伝え納得される。
10月	入所サービス	利用者家族	相談員からご家族様に衣類の持参を依頼すると「衣類を持っていくのはおかしい。以前にも同じようなことがあった。利用者の所持品の管理はどのようにしているか説明を聞きたい」と立腹される。	相談員・介護長からご家族様に謝罪を行い、施設で私物の管理方法について説明。また、利用者様本人が衣類など使えないものを職員に伝えず捨ててしまっている現状を報告。ご家族様と共に私物の管理方法を検討し納得していただく。
11月	入所サービス	利用者家族	ご家族様が面会に来られた際、果物を持参され、利用者様に食べさせたいと詰所に来られる。対応にあたった看護師より、本人様の状態を考えると食べることが難しいため、持ち帰っていただくことを伝えるが「食べることが難しいのは、分かるが、職員の口調がきつい」と立腹される。	ご家族様に対して謝罪し、職員に指導を行っていくことを伝え納得される。
12月	通所リハビリテーション	利用者	利用者様本人から「介護員から顔が怖いと言われた・利用者に対して言うべき言葉ではない」と立腹される。	ご利用者様に対して謝罪を行う。担当にあたった介護員に確認を行うとスキンシップのつもりであったが、今後失礼のないよう指導を行っている。
2月	入所サービス	利用者	排泄時に体がしんどく臀部を拭いてほしかったが、介護員に自分で臀部を拭くように言われた。普段は自分でやっているが、体がしんどい時などは配慮してほしい。	利用者様に対して配慮が欠けていたことを謝罪する。担当にあたった介護員に対しては、普段から利用者様の様子をしっかりと観察し、常々利用者様に寄り添った対応を行うよう指導を行っている。

【平成29年度10月～平成30年3月】苦情・相談報告

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	ご利用者家族	ご利用者様が体調を崩された時に介護員から「〇〇さん死にそうになってますよ」と言われ、とても不安な気持ちになった。	担当にあたった介護員に事実確認を行う。介護員としては普段からご家族様とコミュニケーションが取れていたのですが、冗談ぽく言ってしまったとのことであるが、介護職・人として発言すべき言葉ではないこと嚴重に注意を促している。
3月	通所リハビリテーション	ご利用者	入浴室までの移動にエレベーターに乗ったところ、先に乗っていた看護師が黙ったままだったので、「おはようございますぐらいの挨拶はしてほしい」と言われる。	ご利用者様に謝罪し、職員に指導を行うことで納得いただいている。

【平成29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(3)件

苦情委員会等の開催数…(10月・12月・1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	本人	昼食時、小鉢の中に蛾がとまっていたので食べられないと訴えあり。	すぐに謝罪し、新しい小鉢に交換して納得していただいた。
12月	ケアハウス	本人	お風呂のマットがボトボトで気持ち悪いと訴えあり。	すぐに謝罪し、新しいマットをひいて納得して頂いた。
1月	ケアハウス	本人	2日続けて新聞の朝刊がないと訴えあり。	1日目は新聞屋に電話してもらい、2日目は認知症の方の部屋で見つけて届け謝罪した。毎日このようなことでは困るので、何か方法を考えますとつたえ納得していただく。

【平成29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…(1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
1月	ケアハウス	入居者	定期薬として服用している薬内容についての説明をする職員の声の大きさに対して苦情がある。	入居者より、現在服用中の食後薬についての内容の説明を求められ、職員にて事務所前で説明したが、その時の職員の声が大きく、周りにいた入居者に聞かれたくない思いがあり、プライバシーの配慮に欠けていたことで今回の苦情に至る。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。入居者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、同じ階の入居者が洗濯場の使用時間を守っておらず、規則違反をしている為、職員から注意してほしいとの報告を受ける。	生活相談員より、対象入居者に状況確認行くと、洗濯の使用時間は把握されているものの、自身の都合で早めに洗濯を回されていた為、今後は時間を守っていただくよう注意させていただく。また、併せて入居者全体へ使用時間に関する注意喚起と張り紙等を行う。報告を受けた入居者に施設の対応について説明し、納得される。