苦情・意見・要望について

【ケアハウス】

年月	苦情・意見・要望の概要	対応・対策の内容
平成26年4月	認知症状のある隣室の入居者から盗られた等の疑いを掛けられた。 何とかして欲しい。	隣室のため以前から関わりが多いが、なるだけ接触を避けることを提案し、今後のトラブルは職員が対応する。他の入居者との問題もあり、施設での生活が困難だと思われることを家族も理解しており、転居を検討する。
平成29年3月	入居時の契約に際しての説明が丁寧にされず、そのことについて異議を申し立てると「入居されなくても結構」と入居を断られた。お互い感情的になり最終的に契約を破棄した。現在住んでいる住居を引き払う準備をしており、それに費やした労力、費用等を考えてほしい。	対応した職員に確認したところ「入居を断ったつもりはなく相手方より断られた」との主張の相違がみられたが、契約を済ましていた段階での双方の食い違いによる契約破棄であり、当方にも責任の一端は伺えるため、費用の一部を負担弁済させていただくことで納得して頂いた。

【特別養護老人ホーム】

年月	苦情・意見の内容	対応・対策の内容
平成26年3月	入院中腕が腫れ、肘の内側が切れているが、入所中に拘縮予防目的の器具等の使用が原因ではないか。過去にも痣や怪我があったがきちんと説明を受けたことがない。虐待ではないか。	誠意をもって説明を尽くしたが、3ケ月の入院期間が過ぎ退所となり、施設への不信感は解消しなかった。 入院の継続を希望されており、今後は病院と連携して必要な支援（情報）を提供し、また、施設内のケアの見直しを行い質の向上に努める。
平成27年8月	オムツ交換時の体位交換の際に壁に本人様の右前額部をぶつけてしまう。その際外傷みられず。その後の離床時に内出血と腫脹に気づきアイスノンを施行。後ご家族へ現状を報告。翌日ご家族が来所され症状を確認された際にグループ長と当事者職員より経緯を説明し謝罪。「以前より職員の介助方法に不満があり、今回の件で虐待をしているのではないかと不信感が増した」との旨を訴えられた。また数日前に他家族が面会時に床清掃直後に転倒されており、清掃に関しても不満があった旨を伝えられた。	翌日病院を受診していただき、頭部CTを施行。骨折や血腫はみられず。その旨をご家族に連絡。その後数日間ご本人様の様子をご家族に連絡させていただき、次の来所時に再度謝罪。今後は排泄介助時に2名で対応させていただくこと、ベットの位置の見直しを行い再発防止に努めることを伝える。又、清掃後の床については注意喚起の案内板を設置することも伝える。床の清掃時にはご利用者やご家族が滑って転ばないように声掛けや移動式の注意喚起ボードを設置して再発に努めている。
平成29年9月	ご家族来所時にご本人様の臀部傷の処置をドアを開けたまま行い、ご家族より「普段からドアを開けたままオムツ交換や処置をしているのか。もし行っているのならきとんとした対応をしていただきたい」との指摘。	担当した介護員・看護師に状況を確認。入室後最後に入った職員がきちんとドアを閉めたか確認を怠っており、ご本人様のプライバシー保護が出来ていなかった。同日相談員よりご家族へ電話にて謝罪。今後の対応を説明し、指導の徹底をしていくことをお伝えした。他のご利用者、ご家族が不快な思いをされることがないように、ケアの方法や接遇に関してご利用者、ご家族に寄り添った対応をしていくように指導していく。
令和元年11月	ご家族面会時にご本人様に便臭がするので、伝えたところ、直ぐに対応してもらえず、無言・無表情の職員の態度に逆にこちらが悪いことをしたような気持になった。	対応した職員に確認したところ、その時休憩中であり直ぐに対応できないと思ったとのこと。ご家族からすると職員が休憩中であることは関係ない事であり、もしその状況であったとしても、きちんとした説明、謝罪、そして笑顔での対応が必要であった旨を当事者に指導。ご家族には今後このような事が起きないよう、職員間で情報を共有して、対応を改善していく事を伝え、納得、了承していただいた。

令和3年6月	ご本人退院後、ご家族よりこれまで起きた事故(転倒・転落)の経緯について説明を受けたいとの申し出。これまで同じ事故を何度も繰り返し起こしている。今後同様の事故で母が痛い思いをしないよう対応策やケアプランの内容を考えてほしい。	これまでの事故について事故事例検証報告書を使用し相談員からご家族へ説明。説明後、予防策は検討してもらっているが同様の事故を起こしている状況は変わらない。事故が起こらないように身体拘束してでも安全な生活を送ってほしいとおっしゃられる。入院前とくらべ食事量・水分摂取量が減りADLの状況も変化しているため数日間の状態確認後、ケア会議をさせていただく旨をご家族に伝え、一旦の終了となる。

【デイサービスセンター】

年月	苦情・意見の内容	対応・対策の内容
２６年３月	利用者本人より朝の迎えの電話連絡がないとの苦情	今後二度とこのようなことが無い様に気をつけます。と謝罪した。笑顔で納得された。 職員間で連絡ミスの無いよう確認する。
２６年３月	利用者から他の利用者達を優先して帰宅（乗車）させる。と怒られる。	順番を変更し納得していただく。

【ケアプランセンター】

年月	苦情・意見の内容	対応・対策の内容
平成26年10月	自宅の電話にすぐに出ることができない事で、ケアマネージャーより「子機がある電話を買ったらいいのではないか」と言われた。自分としては、電話のある所まで歩いていくのもリハビリのひとつだと思っているので、ケアマネより言われた事が不満であるとの申し出。	同日担当ケアマネが自宅へ伺い配慮が足りなかったことを謝罪した。ご本人様も「若い時であれば腹が立つことではなかったかもしれないが、我慢できずに話をしてしまった、同日に謝罪にきていただいて、逆に申し訳ない」と言っていただいた。今後は「気持ちを改めて向上するように努める」と伝え、ご本人様にもご理解をいただき、了承していただいた。
平成27年9月	今後の両親のサービスについて、もし私に何かあった時でも安心して生活できるような支援計画をお願いしたいが、要望にきちんとした対応がみられない。また、悪天候で訪問が厳しい日に日程の変更を提案したら、「書類に捺印だけでもしてもえないか」と言われた。訪問が形式的なものになっているのではないかと不信感を感じた。できることなら担当ケアマネージャーを変更してほしい。	ご家族の相談内容をまとめ、今後のサービス内容については新しい担当者へ引き継ぐ旨を伝え、納得、了承いただいた。
平成28年7月	障がい保険でサービスを受けていたご利用者が65歳になることで、介護保険への切替によりケアマネージャーが必要となる。本日中に訪問して、ケアマネージャーの役割について説明してほしいとの突然の連絡。その後同法人のヘルパー利用終了の申し出に対しての対応に苦情があった。	担当予定のケアマネがその日対応が難しいと伝えると、「残業してでも訪問するべきだ」との訴え。「時間外の訪問は行っていない」旨を伝えるとご立腹。以前からもヘルパー利用などトラブルがあり、何度も事業所を変更したりしている。また役所等にも電話や訪問をして訴えを繰り返している。その後も苦情申し出の電話があったり、施設に訪問してきたり、トラブルが続いた。区役所・市役所・警察の介入、福岡県適正委員会等の多機関に関わってもらいヘルパー利用の終了届を郵送。その後本人からの連絡はない。

年月	苦情・意見の内容	対応・対策の内容
平成30年8月	ご家族と自宅訪問の打ち合わせをしていて、ご家族不在時にご利用者訪問の了承をしていたが、玄関までの訪問という条件だった。しかし、家まであがって、換気までされていた。そこまでは求めていないし、月一の訪問もストレスである。又、ショートステイを利用したい旨を以前より伝えているが、予約が取れないということで、なかなか利用できない。代替案を出してもらいたいが、その提案もない。	担当ケアマネにストレスを感じてはいるが、担当を変えるとまた一からの関係を築いていくのが大変なので、変更までは考えていないとのこと。自宅を訪問しなくてよい方法を考えてほしいとの事で、市サービス担当者に自宅訪問ができない事についての相談をし、現状のショートステイ予約情報を確認して予約ができない日についての代替案を事業所内で検討し、ご家族へ説明するべく訪問の日程について連絡をいれた。電話は通じず、代わりにショートメールにて連絡をしたが、ご家族より返信はなく。今回の苦情についてはご家族に直接説明することができなかったが、苦情処理の継続と、ご本人のサービス調整、支援を行っていく。
平成30年11月	長男お嫁様が退院直後の訪問時に担当ケアマネジャーより「体力回復に頑張って下さい」との発言にこれからも母の介護をしないといけないのに、体力がなかなか回復しない焦りなど、もっと私の状況、心情を理解してほしかったとの苦情。	同法人のデイサービス送迎時に長男お嫁様より苦情を伝えられ、その旨を担当ケアマネに報告。担当ケアマネより謝罪の電話をいれるがご立腹され途中で切られる。電話直後、管理者へ報告。管理者同行のもと謝罪のために訪問するが担当ケアマネとは会いたくないとのこと。帰社し、長男様へ連絡して今回の件について謝罪。しばらくして長男様へお嫁様の様子を伺ったところ、「その後は何も言わない」とのことで、「担当者の交代は必要か」とお尋ねしたところ「交代せずに、継続してほしい」とのお返事。サービス支援を継続している。事業所内で内容を周知し、今後再発しないよう苦情予防を検討した。
平成31年1月	入院後すぐにもとの生活が難しくショートステイを利用。ショートを利用することで「楽をしている」とケアマネージャーより言われ、また「ケアハウスとショートステイを利用すると料金が高額になってしまう」と言われた。なぜ、ケアマネージャーから身体のことやお金のことを言われないといけないのかとの苦情。 (利用者はケアハウス入居者)	管理者がご利用者に聞き取りを行う。内容を確認して謝罪、担当ケアマネに指導することを約束した。担当ケアマネにはご利用者の気持ちを伝え、支援に行き過ぎた点がなかったか確認した。ケアハウスでの生活を継続するために必要な助言や支援を行ったつもりだったが、ご利用者に不快な思いをあたえ、納得できない助言をしてしまったことを反省し、今後は注意して業務にあたるとのこと。管理者は今後同様な事が起きないよう、日頃より注意を促していくこととする。
令和2年4月	いつの間にかキーパーソンが姉に変更になっていた。自分が嫌われているのかと感じ、ケアマネに電話や相談がしづらい。相談しても頭ごなしのように言われ、私の相談の話が進まない。父が入所している施設に相談したところ施設職員もケアマネに対して同様の思いを感じているとのこと。ケアマネの変更をしてほしいとの苦情。	申出人・実姉・ケアマネの3人で今回の件について話し合いを行った。入所中の父の施設職員との関係回復に努めてほしいとの希望。その後数回の話し合いを行ったが、やはり父のことを考えてケアマネを交代してほしいとの申し出があり、新しいケアマネ選任については任せますとのこと。引き継ぐ他事業所を選任し、家族に了承を得る。担当は4月末まで行うこととし、5月より変更。4月末をもって支援終了となる。

【青葉デイサービスセンター】

年月	苦情・意見の内容	対応・対策の内容
平成27年5月	ご家族送迎のご利用者への配慮が足りない、玄関で他のご利用者の対応をしている職員が家族に声をかけたり、介助の交代をしたりもしない。もう少しきちんとした介護をしてほしい。人員が不足しているのなら補充も検討すべきではないかとの申し出。	朝のお迎え時は職員は玄関に気を付け、来られた際はすぐに対応する。職員がご利用者の対応をしていて手が回らないときは他職員がご家族への声掛けをするなど、職員同士が連携をとる。ご家族が介助してくれることが、当然ではなく、職員の仕事を手伝ってくれている気持ちを忘れずに「私がやります。ありがとうございます。」の気持ち、声掛けが大切。上記の内容を周知徹底していく。

【ヘルパーステーション】

年月	苦情・意見・要望の概要	対応・対策の内容
２６年４月	利用者がヘルパーに洗濯物を干して下さいと依頼したが断られた。 その後、サ責が訪室し事情説明したが、その説明の仕方に激怒興奮した。 担当のサ責を代えて欲しい。 （利用者はケアハウスの入居者）	ヘルパーは拒否的な対応した訳ではなく、洗濯物干しは了解したものの、洗濯中（洗濯は利用者が行う）のため時間の制約もあり、理解を求めたが聞き入れてもらえなかった。 ケアマネージャーが間に入り、後日利用者の気持ちが落ち着いたところで和解となる。 担当のサ責は変更した。