

苦情・意見・要望について

【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
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ちになった。	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事故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き旨をご家族に伝え、一旦の終了となる。

【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
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なわれ、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。
令和4年3月	入院前要介護2であった母が退院するにあたりケアマネージャーより住宅改修など何の提案もなかった。退院後の母の生活が心配である。介護保険のことが何も分からないのでいろいろ情報がほしかった。	ご家族が包括に相談したことで包括より連絡があり。事前にご家族には入院中は住宅改修はできない旨を説明していたが、納得されてなく、後日福祉用具担当者同行のもと同様の説明を行っていたがその時点では納得が得られていなかったことが分かる。その後管理者と担当ケアマネで訪問し、ご家族は住宅改修の提案がなかったと主張されるが介入当初住宅改修を含めた提案をしていたがその時点では必要がないとのことで断られていた経緯を伝えた。入院直前に身体状況が悪化により動くことが困難になった様子。入院前に住宅改修の提案ができなかったことを謝罪。退院後自宅での動作確認し必要性があれば住宅改修や状態にあった住環境整備を行うことを説明・提案した。ご家族は当初住宅改修の提案は受けていないと言われたが最終的には納得された。

【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
令和4年3月	担当ケアマネにヘルパーの受診同行を依頼していたが自分がついて行くからと言われ、ヘルパーを断り、受診ができなくなった。父がケアマネを交代してほしいと言っている。	ご本人より脳神経外科をヘルパー同行で受診したいと依頼があり自費サービスを提案し段取りを組む。ヘルパーより介護保険を利用し、同行すると言われるが介護保険の利用に根拠が見当たらないので利用は難しい旨をご本人に伝える。ご本人としては診断結果と一緒に聞いてほしいとのこと。担当ケアマネが診察に立ち合うこと、当初の日程が都合が合わないので日程変更をすることを伝え納得される。その後、担当ケアマネがコロナ濃厚接触者となり自宅待機期間に入る。ご本人受診日が決まらなかったことによりパニックとなりヘルパーや包括に連絡。事業所に確認の連絡が入る。担当ケアマネ不在のため、事業所のケアマネが対応。ご家族に連絡し、状況説明をする。状況理解されご本人に説明してもらふこととなる。説明はしたがご本人が全く聞き入れてもらえず、ご家族よりこのままでは皆さんに迷惑がかかるのでケアマネを交代して欲しいとの申し出がある。後日事業所変更、ケアマネ交代となる。
令和5年5月	現在骨折後のリハビリ入院中であるが治療中のガンの悪化で身体状況が悪化している。自宅に帰りたいので区分変更申請をケアマネに相談したが対応してもらえなかった。ケアマネ交代をしてほしい。	自宅で転倒し骨折したことにより入院。入院中に治療中のガンの悪化で身体状況が悪化している。自宅に戻りたいが要介護1では単位数が足りないと聞き、ケアマネに区分変更を相談した。担当ケアマネは病院のSWにご家族が区分変更の意向がある旨を伝えたと病院としてはADLの低下はみられないこと、入院期間中の調査は困難であり区分変更し認定結果が分からないまま退院する方がリスクがあるとの回答であった。担当ケアマネよりご家族へ病院の判断とご本人の状態を確認し区分変更申請を判断させてほしいと伝える。その後ご家族より連絡があり区分変更申請をケアマネに相談したが対応してもらえなかったのでケアマネを変更したい意向を伝えられる。今後の変更する事業所も決めているとのこと。次事業所へ「情報シート・経過報告」を送付し引継ぎを行い事業所・ケアマネ変更となる。
令和5年11月	ケアハウス入居者のご家族がご利用者入院中、担当ケアマネに連絡がほしい旨を伝えていたのに連絡がなく、病院の病状説明の際だけ参加されても困る。信用ができないため、担当ケアマネを交代してほしい。	ご家族は退院に向けて、色々と相談をしたかった。ケアハウスへの来訪や電話で話ができる機会をとろうとしたが、ケアマネ不在だったので折り返しもお願ひしていた。しかし、一度も連絡がなく、病状説明の時だけ急に来られても困る。信頼できないので担当ケアマネを交代して欲しいとの申し出あり。ご家族が言われていた「何度も折り返しの電話のお願いをしていた」ということに対する事実を確認することが出来なかったが、今後のことを考慮し、同事業所の他ケアマネへの交代となった。

【ヘルパーステーション】

年月	苦情・意見の内容	対応・対策の内容
令和7年1月	ヘルパーご利用者より頼んだ買物の品と違うので確認に来てほしいと連絡。また別日にも買物間違いをしていると連絡。間違いが続くので今月のサービスは利用しないのでひと月の間に対応策を考えてほしい。	買物間違いをした両日とも謝罪の連絡。また一度目は訪問して謝罪をしたい旨を伝えたが忙しいだろうからその必要はないと言われた。二度目は担当ヘルパーがご利用者宅へ訪問し謝罪をした。月末にケアマネと一緒に訪問し、話しをしたが「一度も連絡がない。対応してくれない。」とこちらの意見や話しを聞いてくれずそのまま契約終了を確認。また翌日ケアマネより再度契約終了の意思を確認してもらい契約終了となる。

【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
令和7年4月	青葉デイサービス職員の接遇対応が悪いと法人本部へ連絡がある。コミュニケーションをしっかりとってほしいわけではないが、基本の挨拶くらいはしてほしいと接遇対応の改善をしてほしい。	本部で連絡をうけ、事業所へ事実確認を行う。接遇に関して、職員は挨拶、適切なコミュニケーションをとっており、申出の内容に関して身に覚えがないとのこと。ご利用者も謝罪を求めているわけではないとことであり、事業所として今後このような状況にならないように話し合いをする旨を伝える。その際理解を示されたが、他部署の職員には訴え後も様子が何も改善していないと話しをされており、その状況をうけ、事務長、所長、職員で申出者に謝罪、事実確認の報告、今後の対応について説明を行いご理解をいただけた。しかし、ご利用者は職員だけでなく事業所に対しての不満、利用の目的を失われ、契約終了となる。その後は同一法人の光薫寺ビハラーデイサービスの利用となる。