

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7年9月	身体面：①身体に打撲痕のようなものがあつたが職員からの報告がなかった。②下肢浮腫が気になる。リハビリを週2回に増やしてほしい。③顔の左側が腫れることがある。必要な場合は歯科受診をお願いしたい。衛生面：①洗髪拒否があるのは理解しているが、面会時、髪の毛の匂いが気になる。②床や洗面所の汚れが気になる。	身体面：①について、記録の整備と見守りの徹底を行い、ご家族様からのお尋ねに対して回答できるよう職員間の情報共有を行う。②③について、嘱託医と情報共有し内服調整や早めの受診を検討する旨を伝えた。衛生面：①入浴拒否が強く洗髪など暴れることがあるため、丁寧な洗髪ができないことがある旨伝える。今後はご家族の協力を得ながら清潔維持ができるよう努める旨をお伝えし了承を得る。②居室内はクリーンスタッフと介護職員が協力しながら清掃を行う旨を伝える。
令和7年12月	ご家族よりご利用者の認知症のための薬を減らしてほしいとの要望。	対応した看護師そして相談員の説明には納得されず最終的に回診時に主治医より説明。現在服薬している薬の量で食事もあることができ、認知症による精神の波も安定している状態と判断するため、減量することは適切ではない旨を伝え、ご家族納得される。
令和8年3月	外泊中にボーっとした表情だったので一部定期薬をやめたら表情が和らいだ。次の回診まで飲ませずに次の回診で嘱託医に報告して精神薬(一部)を中止してほしい。	再度外泊され、その後嘱託医と家族で話しをし、3種類あつた内服薬のうち2種類を中止することとなる。①内服薬の取扱いについて：基本的に月1回の回診時に嘱託医に相談。安全管理上当日の変更の希望には対応が難しい場合がある。②職員対応について：日常業務を担っているため長時間の対応は難しい。要望についての対応は10分くらいでお願いしたい。さらに相談があれば後日相談員より連絡する旨を書面を用いながらご協力をお願いする。

【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4年3月	入院前要介護2であつた母が退院するにあたりケアマネ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い。	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つ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うこととなる。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ころ病院としては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いしていた。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、同事業所のお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のことであり、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いた。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ーラデイサービスの利用となる。

【ショートステイ】

年月	苦情・意見の内容	対応・対策の内容
令和7年9月	①便秘のため受診へ行き、内服を処方してもらったが、すぐに開始となっていなかった。②便秘のため食事量も減らして様子を見ることになっていたが実際はそうになっていなかった。	①ショートステイの受診はご家族対応された場合、内服を預かる際に服薬開始日時を確実に確認し、開始する。②ご家族と相談後に対応を変更する場合は、変更内容を翌日勤務者が対応できるよう連携をとる。