

◆◆◆ 令和2年度苦情受付・処理結果 ◆◆◆

| 事業所名          | 発生日       | 申立人 | 苦情内容・要望  | 経過と処理結果   |
|---------------|-----------|-----|--|---|
| 特別養護老人ホーム桃源の家 | 令和2年4月2日  | ご家族 | <p>体調の様子を伺うために電話をかけたが、ユニットに繋がるまでかなり時間が掛かり「対応した職員が夜警職員」と言い訳をされたため腹が立った。</p>               | <p>翌日、相談員より謝罪の連絡を入れ、その際にご家族様より「先日は自分の言い方も悪かった、電話対応をした職員にお詫びしておいてください。」とお言葉をいただいた。今回は身元様への情報の伝達不足も考えられるため、体調不良の方については小まめに連絡をする。電話取次について、今回の件は、夜警職員が入居者の在籍するユニットの把握が出来ていなかったことが原因であるため、入退所があった都度夜警業務ファイルの入居者名簿を更新することを徹底していく。</p> |
| 特別養護老人ホーム桃源の家 | 令和2年6月26日 | ご家族 | <p>点滴実施について相談したところ、医師より「看取りであるため点滴は行わない」と言われショックを受けた。看取り同意書内に点滴について伺う項目があるのにどうしてなのか？</p> | <p>看取りについては事例発生前に医師より説明されていたが、同意書の内容が点滴の実施希望を問うような記載になっていたことが原因で、医師と身元様との間で認識の違いが起きてしまったため同意書内容を改善した。</p>   |
| 特別養護老人ホーム桃源の家 | 令和2年7月8日  | ご家族 | <p>PCR検査を実施し、陰性と証明をもらっているのになぜ外泊できないのか？十分な説明が欲しい、今後のためにも法人の対応策であるにせよ内容の見直しを検討いただきたい。</p>  | <p>大隅Drと施設長にて状況を説明する（法人対応策も含め）が納得されず、翌日再度ご理解いただくよう自宅へ施設長が訪問し現状の説明を行う。仕方なく納得されたが、面会及び外泊実施要件の緩和を明確にさせていただきたいとお願いされ、後日理事会にて報告する。</p>   |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <p>養護老人ホーム香梅苑<br/>令和2年4月29日 入居者様</p> | <p>21:00消灯時間の際、夜間のテレビ視聴時間について主任支援員に確認すると、他の入居者様の中にも消灯時間を過ぎてもテレビを見ている人はいる。禁止しているわけではない。テレビを消すように言った職員の真意を確かめてみると答えました。</p> <p>好きなテレビ番組を見た（夜遅くまで視聴して生活リズムが崩れる人がおられる。最近、申出人も昼寝が長い事もあり、そのあたりで声をかけたかもしれない。）5月1日、主任が当該職員に確認したところ、「朝、起きられない事や、昼寝が長く、夕ご飯時に呼びに行く事などを消すように言うのがあったため、早めの就寝をした方が良いと思いか、見てはいけないのか。」との返答でした。頻繁にあるわけではないので、現時点ではテレビ視聴については21時以降も禁止はしておらず、23時頃になった場合は声掛けをさせていただくことをお伝えしました。</p> |
| <p>養護老人ホーム香梅苑<br/>令和2年4月29日 入居者様</p> | <p>令和2年4月27日昼食後資料を作った者、エアコンの時間設定した者、資料の最終チェックをする施設長の3者の間で十分な確認ができていなかったことによるミスである事を謝罪し、今後、チェック体制を強化し、ご迷惑をおかけしないよう、責任感を持って仕事にあたる事をお伝えしました。</p> <p>自分は17時前後と書いてあり、16:55分から17:05頃に暖房が入ると書いて待っていたが一向に入らなかった。その事を職員に言ったところエアコンの設定時間が、17:30になっていると聞かされた。入居者全体に伝えた内容と違っている事は、プロとして仕事をしている方たちにしては甘いのではないかと責任を持って仕事をして欲しい。</p>   |

|                   |                 |             |   |   |
|-------------------|-----------------|-------------|---|---|
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p> | <p>令和2年5月1日</p> | <p>入居者様</p> | <p>コロナウィルスの影響で散髪ができない状態になっている。散髪ができる職員に切って欲しいと職員に伝えましたが、一向に返事がない。職員は施設長に伝えたと言うがどうなっているかちゃんと対応して欲しい。</p> | <p>5月1日 14:00申出入の居室を訪室する。事情は把握しており、上層部に相談もしていたが、職員による散髪については結論が出ていなかった為、返答しかねていました。しかし、結論は出ていなくても事情を説明する等の対応しなかったことを謝罪しました。相談した時は近隣のコロナの感染拡大が収まりそうだった為、散髪を再開できるのではないかと判断していましたが、29日に新たな感染者が発生した事により外部の出入り禁止が延長になりました。職員による散髪については長期にわたり再開できないとなれば検討すると伝えました。「国の緊急事態宣言の延期になったことから、仕方ないことだと思っています。我慢します。前、横の髪は自分で切れます。後ろ髪が気になるが、我慢します。赤いリボンで結ぼうか。」と冗談を言いながら、理解を示していただきました。職員から要望があったことは承知していたが、誰が本人に返答するのか、対応者がはっきりしていなかったことが苦情になった原因と考えます。苦情を受けた者が、受付担当者に伝え、苦情責任者が解決にあたる流れを徹底し迅速な対応を心がけます。</p> |
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p> | <p>令和2年6月8日</p> | <p>入居者様</p> | <p>換気の際の音楽が浴室で流れており、「音楽がうるさい。うるさいので上がらせてもらおう。」と言って帰られた。</p>   | <p>浴室は音が響いてうるさく感じられたようで、個人的なことでもあったが、他の入居者様からも音が大きいとの声があったことなどから、浴室には音が流れないようにいたしました。(浴室だけボリュームを下げることはできないため)</p>   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p> <p>令和2年6月13日</p> <p>入居者様</p> | <p>介護ステーションに置いてある鉛筆削りを使ったら「職員に黙って自分の物のように使ったらいけん。」と大きな声で怒られた。自分も一言声をかけて使えば良かったが、夕食を待つ人たちが何人もいた中で怒られたのは嫌な気持ちでした。言い方を直して欲しい。夕食後の食堂の掃き掃除をしても「もう終わったのかな。」と大きな声をします。他の職員は「お疲れ様とかありがとう。」と声をかけてくれるのに、どうしてその職員はあんないい方をするのか。</p> | <p>13日19:10頃に、該当職員に苦情があり、言い方に気を付けるよう話しましたが、苦情内容に異議があるようで聞き入れてもらえなかった為、15日にその場にいた職員にも聞き取りをすると、普通に注意していて、大きな声はしていないと言います。</p> <p>16日11:30 生活相談員同席の下、該当職員の話の聞きました。「鉛筆削りは自分の物ではない。なんで一言言っていないの、他の人は一言声をかけてから使っている。」と注意したが、大きな声ではしていないと言います。注意の声掛けの仕方や申出人との今までの関係性から出た苦情であると思われます。掃除の後の挨拶もしているが目を合わせていないと答えます。他の場面での不適切な発言もある事が発覚したので、職員の倫理観や人権擁護について、支援するという事はどういう事かを話し、改めるよう指導しました。申出人に対しては、嫌な思いをされたことを謝り、職員教育をして態度を改めて行く事を伝えました。又、職員の態度が改まったかどうか申出人や、他の職員からも話を聞いていきます。苦情が起きた背景は様々な問題があると思われますが、その原因を探り、個人の問題ではなく、施設職員全体の事と捉え、コンプライアンス遵守、虐待防止、接遇の為の研修等を実施します。</p> |
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p> <p>令和2年8月3日</p> <p>入居者様</p>  | <p>巡回で居室を訪ねて来た職員が、「変わりないかいね。」と言った。「変わりないですか。」と言うのが本当だろう。</p>  | <p>まず、丁寧語で接しておらず、不快な思いをさせてしまい、施設長としての指導が至らない事を謝罪し、該当職員には丁寧語で接するよう指導しました。</p> <p>職員の言葉遣いについては申出人から苦情を受けることがあり、該当職員のみならず誤った言葉遣いをしている職員がいる為、研修の機会を設けたり、気付いた時には注意、指導を行ったりしていますが、徹底していない現状が続いています。何故徹底できないか、言葉遣いだけの問題ではなく、根本にある倫理観、入居者様と職員の関係、接遇マナーの必要性等を深く考えていく研修機会を持つ必要があります。</p> <p>7月末には係長職以上に接遇マナー研修をしており、指導職自ら手本を示し、対応について問題があれば都度注意、指導、助言を行っていく必要性を確認したところでした。職員全員に対しては、9月初めに接遇マナー研修会を開催し、一人ひとりが自己を振り返ると共に職員の意識統一を図って改善していきます。申出人には改善できているか確認させていただきます。</p>  |

|                   |                  |                      |   |   |
|-------------------|------------------|----------------------|---|---|
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p> | <p>令和2年8月3日</p>  | <p>入居者様</p>          | <p>T様～隣のKさんが<br/>ナースコールを使って<br/>「目薬を入れてもらい<br/>たいが、いつステー<br/>ション前に行けばいい<br/>か」職員に聞いた。言<br/>われた時間に行き、看<br/>護師が目薬を入れてく<br/>れたが、そのあと介護<br/>職員に「勝手にコール<br/>を押さないでくださ<br/>い。」と叱られたと涙<br/>を流して自分に話に<br/>来た。Kさんは転んで<br/>足<br/>が痛く、ステーション<br/>に行って帰るのは大<br/>変だからコールを使<br/>ったらいと自分が勧<br/>め<br/>た。コールを使って<br/>いけないのか。</p> | <p>K様に確認すると、「多くの人のいる前で叱られたのが嫌だった。コールを使ったらいけなかったのか。」その後、別の職員が聞いたところ「緊急では無ければ元気なのだから歩いてきんさいと言われた。」と話されました。該当の職員に確認すると、Kさんには「急ぎでなければ（コールを使わず）ステーションに来ていただけませんか。」と言った。コールを隣の人に使うことを勧められたが、初めて使ったKさんは使ったことがいけないことだったと思われたのではないかと。また、叱られたように感じられたと言われることについては、該当職員は介護ステーション周りにおられる転倒の危険性の高い入居者様の見守りを一人でしていたところに緊急ではないコールを受けたため、そのような気持ちが表れた言い回しになったのではないかと。コールの使用目的については、緊急事態でない要件（伝言）もコールを使っている現状があり、受けた職員はどの入居者様に対しても、誠実な対応を行うようにします。<br/>又、一人でコールや入居者様の対応をするのは困難なことがあるので、職員体制の検討もしていきます。</p> |
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p> | <p>令和2年8月26日</p> | <p>入居者様<br/>とご家族</p> | <p>入居者～女性職員が<br/>朝、着替えを無理やり<br/>させた。その時に内<br/>出血が起きた。（ジェ<br/>スチャーと筆談で確<br/>認）<br/>入居者の長女様～内<br/>出血の原因が父の言<br/>っている通りなのか、<br/>知りた<br/>い。「ここでの生活<br/>は不都合がある。」と<br/>父が言っていた。職<br/>員<br/>さんは声をかけてケ<br/>ア<br/>をしているとは思<br/>う<br/>が、全く聞こえない<br/>ので納得できない事<br/>がある。しっかり伝<br/>わるよ<br/>うにしてほしい。</p>                     | <p>内出血が見つかったのは8月15日。次の日、筆談で確認したところ、「歯磨きをする時に、ドアで打った。」と本人言われた。苦情が出るまで「打った。」と言われていたことから、無理やり服を脱がされた嫌な思いが内出血と結びついたのではないかと推測するが、ご本人の訴えが変わらず、理事長、局長に報告し、相談した。<br/>内出血は職員が強くこすったり、腕を強くつかんだりしてできたものか、物にあたってできたものかの判断を医師による診断ではっきりさせた方がいい。大隅医院にて確認して貰う。医師の診断結果は「打撲」。強くこすったり、つかんだりしてできたものではない。<br/>結果を娘さんに報告する。着替えの時の対応については無理やりされたという不快な思いをされたことに対し、ご本人、娘さんに謝罪し、今後同じような事が起きないように、筆談などを通し、意思の疎通を図り、納得していただいてからからケアに入るよう職員全員で確認しました。</p>  |

|                   |                  |  |   |   |
|-------------------|------------------|--|---|---|
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p> | <p>令和3年1月10日</p> | <p>入居者様</p>  | <p>起床時間の6時になっ<br/>ていないのに職員が訪<br/>室して、起こしてい<br/>く。時間までは訪室し<br/>ないでほしい。</p>   | <p>起床時間の6時まで訪室しないことを、職員に周知<br/>しました。</p>  |
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p> | <p>令和3年3月12日</p> | <p>入居者様<br/>(邑南町<br/>ご担当課<br/>職員から<br/>報告を受<br/>けて対<br/>応)</p> | <p>病院受診について、以<br/>前はどこでも職員が公<br/>用車で連れて行ってく<br/>られていたが今は町外の<br/>病院はタクシーを利用<br/>するようになった。通<br/>院が続き、金額がかさ<br/>むようになったらと考<br/>えると心配になる。</p> | <p>嘱託医（大隅医院）、協力医院（邑智病院、岸歯<br/>科、前眼科）は通院介助をしています。そのほか<br/>の医療機関を希望される場合、基本、自力で、タ<br/>クシーなどを利用するか、家族様の送迎になって<br/>います。受診介助が必要な時の費用は1回1,000<br/>円。今まで家族様にお願い出来ない場合は町外、<br/>県外問わず、職員の送迎が当たり前になっていま<br/>したが、本来は入居時の取り決め事項に交通費は<br/>実費とあり、昨年度改めて町外受診については他<br/>の施設の方法を参考にタクシーなどを利用し（職<br/>員の長距離、冬場の運転の不安があり）、実費負<br/>担をしていただくことに、ご本人、ご家族の同意<br/>を得ました。ご本人にこの取り決めのことを話す<br/>と、「決められたことだから。」と承知されまし<br/>た。しかしながら、今後、町内にない診療科の長<br/>期の通院、骨折などの緊急時の転送、身元が近く<br/>におられない方、年金収入が少ない方の場合など<br/>対応について検討をしていく必要があります。</p> |
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p> | <p>令和3年3月12日</p> | <p>入居者様<br/>(邑南町<br/>ご担当課<br/>職員から<br/>報告を受<br/>けて対<br/>応)</p> | <p>コロナ感染対策中に、<br/>Tさんが電動車で出か<br/>けるのを見た。外出禁<br/>止中に出かけるのは<br/>ルール違反だ。許した<br/>職員がいるのは納得い<br/>かない。</p>                                      | <p>新型コロナウイルス感染拡大防止対応策の段階が<br/>感染状況により6段階に分類しております。この度<br/>その2から小康状態と緩やかになり、外出について<br/>も十分に感染対策を講じていただければとT様の<br/>外出は施設長判断で許可しました。（もともと禁<br/>止をしているわけではなく、必要な場合は認めて<br/>いました。）今週になって段階が下がり、面会な<br/>どの対応策が変わったことを周知し外出について<br/>ももう一度伝えていけばこの問題は発生しなかつ<br/>たと謝罪しました。</p>   |

|                              |                  |              |  |   |
|------------------------------|------------------|--------------|--|---|
| <p>養護老人ホーム香梅苑</p>            | <p>令和3年3月12日</p> | <p>入居者様</p>  | <p>買い物をして帰ると、介護ステーションのカウンターで中身を確認される。変なものを買っていないのにみられる。他の入居者がいる前で、見られるのは嫌だ。人がいる前で荷物を開けるはやめてほしい。</p>      | <p>現状はどうしているのか主任に確認しました。送られた荷物、家族の差し入れ、本人が購入された食品などについて、生もの、賞味期限の短い物があれば、食中毒予防対策で早めに食べていただくよう声を掛けさせていただいたり、多量にある場合はご本人の了解を得て、少量ずつ、お渡ししたりしています。確認場所については介護ステーションのカウンターであることが多かったようです。<br/>中身の確認は申出人だけに行っていることではなく、施設のルールになっています。理由についても説明をすると、ご本人もよく理解をされ、納得されていました。ほかの入居者の方がいるところで中身を確認していることについては気分を害されるのは当然で、大変配慮に欠けた行為であったことを謝罪いたしました。今後は居室等で、ご本人の了解を得て、荷物の確認を一緒に行うことにします。今回の荷物の件にとどまらず、プライバシー侵害、人権侵害につながるような場面が起きていないか振り返り、研修の機会を持つ必要があります。</p> |
| <p>老人デイサービスセンター<br/>希望の郷</p> | <p>令和2年4月17日</p> | <p>ご家族</p>   | <p>休みと伝えていたのに迎えに行き、休みの把握ができていないのではないかと。</p>  | <p>謝罪し、休みの連絡方法を検討しました。家族様の仕事が休みの日に連絡を取り確認をするか、メモではなく連絡ノートに記載を依頼しました。ケアマネとも情報交換し確認をするようにしました。</p>  |
| <p>老人デイサービスセンター<br/>希望の郷</p> | <p>令和2年5月29日</p> | <p>ご利用者</p>  | <p>入浴前にしていた腰サポーターが入浴後になくなった。誰かに盗られたと訴えあり。</p>  | <p>他の利用者様に荷物の確認を依頼し見ていただくが見つかりませんでした。家族に報告しました。入浴時は腰サポーターをロッカーに入れる事にし、名前も書いていただくように依頼しました。</p>  |
| <p>老人デイサービスセンター<br/>希望の郷</p> | <p>令和2年7月15日</p> | <p>ご家族</p>   | <p>家族様の送迎で利用者様来所され、迎えに出た職員の言葉使いが馴れ馴れしく不快に思っ</p>  | <p>職員から状況の様子を聞き、自宅を訪問し謝罪しました。職員の言葉使いやマナーについて再検討し、職員全体で見直していく事にしました。</p>   |
| <p>いわみ西保育所</p>               | <p>令和2年6月11日</p> | <p>保護者の方</p> | <p>"髪を結んでいるゴムが保育所でなくなつた"ことについて髪を結ぶゴムが一日遅れで帰ってきたことや、以前つけていったものが帰ってこなかったこともあるで、個人の物ではあるが、持ち物の確認をしてほしい。</p> | <p>午睡前など、ゴムを外す時には所定の場所に置くように決めて、担当が管理するようにしました。ただ、小さいものなので管理が難しいこともあり、紛失しては困るような華美なゴムは持たないようにすることを全体にもお知らせしました。</p>   |

|         |            |       |  |  |
|---------|------------|-------|--|--|
| いわみ西保育所 | 令和3年3月3日   | 保護者の方 | <p>“休みの連絡をしたのに、聞いていないと言われた”ことについて。子どもが休んでいて、親が夕方迎えに来た時に、担任ではない職員が確認をせず、「今日は休みで、その理由は聞いていない」と言ったことで、母親から「朝連絡していたのに…」と苦情がはいる。</p>  | <p>朝の時点で連絡はあったが、電話を受け取った職員が少し遅れて担任に伝えたことで、“連絡がない”という情報が認識され、父親が迎えに来た時に対応した職員が、連絡がないと思い込んで対応してしまったようです。連絡連携のミスと、対応の仕方に問題があったことで、保護者に対してはすぐに謝りの連絡を取り、担当職員には注意を行い、職員全体にもこの出来事を知らせ、今後このようなことがないように、連絡の伝達、保護者への対応方法、確かでないことは必ず担当者に確認することを再確認しました。</p> |
| 東保育所    | 令和2年8月13日  | 保護者の方 | <p>土曜保育について。現在年長の長男が乳児頃、土曜保育希望が少なく「行きたくない」と言うことがあった。その後、下の子が入所してから言わなくなったが、今年度は土曜に家で見ることができるようになったので利用していない。土曜保育の申込みを1か月まとめて申し込むことになっているが、仕事の内容によっては1か月分の予定が立たないこともあり、後日変更可能ということではあるがどうなのだろうか。合わせてお盆の希望保育についても教えてほしい。</p> | <p>土曜保育や希望保育は給食の食材の発注にも関わるので、早めの人数把握をしたいこと、変更や間近の申込みについても、5日前であれば受け入れているので気軽に相談してほしいことをお伝えしてご理解を得ております。</p>  |
| 東保育所    | 令和2年12月24日 | 保護者の方 | <p>冬場は日が短く、車間の白線がないと駐車しにくい時がある。できれば改善して欲しい。</p>  | <p>要望に対し、専門業者へ問い合わせたところ、今年中に仕上げる予定工事があるのですぐには無理とのこと、新年度4月には区画工事ができることをお伝えすると安心されました。</p>   |



|       |           |       |  |   |
|-------|-----------|-------|--|---|
| 東保育所  | 令和3年1月18日 | 保護者の方 | <p>1歳児の言葉で伝えられない時期ならではのトラブルがあり、今回も友だちが使っていたおもちゃを本児が取ったことで、相手が怒って本児の顔にかぐり傷がついてしまいました。担任がお迎え時に母親へ傷がついたことを謝罪したところ、前回の傷も残っていると言われました。</p>  | <p>職員間で話し合い、まずは、本児のイライラした思いを受け止めて、優しく関わることを重視すること、トラブルになりそうな遊びでは傍で見守っていくことを担任だけでなく早遅番の時間帯でもありうることで、職員間で共有して気をつけた保育していくことを保護者にお伝えし、納得いただきました。最近では、本児からのトラブルは少なくなり、母親も安心されていますが、その後も見守りを継続しております。</p> |
| 日貫保育所 | 令和2年7月28日 | 保護者の方 | <p>連休前、プールバックは着だけ返ってきました。休み明け、今度は衣類の入ったプールバックのみ返してきました。その理由を聞きかかったのですが、「汚れて着替えたのでお洗濯お願いします」との答え。自分の聞きたい答えがかえって来ず納得できませんでした。衣類はきれいなものかと思いついたが不安になりました。</p>                                | <p>プールバックは週末には使っていないこと、パート職員が多く、対応がちぐはぐにならないように連絡や申し送りを密にする事、保護者の苦情に対して丁寧に対応する事を確認し、連絡が悪くわかりにくかったことをお詫びし了解を得ました。</p>  |
| 日貫保育所 | 令和2年9月24日 | 保護者の方 | <p>新型コロナウイルス状況における行事の変更について。近隣で新型コロナウイルスが発生したため急遽運動会の日程を早め、中止を避けようとしていました。保護者の同意を求めましたが、この時期にはある程度コロナ拡大状況が把握出来はじめていたため、状況が解らず早めるのは逆に危ないことで、すぐに行事を中止変更するという考えも良くないのではないかという申し出がありました。</p> | <p>運動会の日程が迫っていて中止にしたくなかった為、慌てた行動をとってしまったことのお詫びをし、本部とも確認をして感染防止対応策を実施し、計画通りの日程で開催する事になり納得して頂きました。</p>  |

|       |           |      |  |  |
|-------|-----------|------|--|--|
| 日貫保育所 | 令和3年1月27日 | 地域の方 | 除雪作業に来られた地<br>域の業者の方より、保<br>育所と近くの道路沿い<br>の桜の木の枝が垂れ下<br>がり除雪車に当たるた<br>め、何とかした方が良<br>い、というお話があり<br>ました。 | ご迷惑をおかけしたことをお詫びし、保育所敷地<br>内の樹木の剪定をする予定である事を伝えると共<br>に、道路の桜の木については公民館に連絡するこ<br>とを伝え了解を得ました。 |
|-------|-----------|------|--|--|