

令和6年度(2024年度) 苦情受付・処理結果

< 特別養護老人ホーム 桃源の家 >

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年4月8日(月) |
| 申立人 | 生活支援専門員 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 利用者家族長男様が、前回の退所時にズボンのゴムが緩いのでゴムの入ったズボンを持参してほしいとショート職員に言われたが、自分で上げてもらうため、あえてゴムは緩くしているとのこと。度々しりもちをつくという報告があるのは、ズボンが上げきれていないのではないだろうか。排泄時に確認しズボンを上げてほしいと話をされていたと連絡を受ける。また、ケアマネから、Pトイレの設置などの対策は取ってもらっているのか。 |
| 処理結果 | ズボンの件については、長男様の在宅での支援方法を職員に伝え周知し支援する。ベッド横にPトイレを設置しているが居室のトイレに行かれることがあること、手すりとセンサーを設置しているが間に合わないことがあることを説明する。PTと相談し居室のトイレ周りの手すりを増やすなどの対応を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和6年4月11日(木) |
| 申立人 | デイサービス職員 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 デイサービス送迎時に利用者様夫より、ショート職員にボタン付の前開きの服をやめてほしいと言われた。ショート送迎職員からもボタンを取ってマジックテープに変えてもらえばいいと言われたが、家には自分(利用者様夫)しかおらず困っていると相談を受けた。 ※ショート利用時に、ボタンを引きちぎられ異食の可能性があるため依頼したとのこと。家やデイサービスではそのような行為はないとのこと。 |
| 処理結果 | ユニット職員でショート利用時のみボタンを引きちぎる行為をされるのかを検証し、対応することの説明を行い、通常の衣類のまま対応としました。 |

| | |
|-----------|--|
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |
| 発生日 | 令和6年4月11日(木) |
| 申立人 | デイサービス職員 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 デイサービス送迎時に利用者様夫より、ショート職員にボタン付の前開きの服をやめてほしいと言われた。ショート送迎職員からもボタンを取ってマジックテープに変えてもらえばいいと言われたが、家には自分(利用者様夫)しかおらず困っていると相談を受けた。 ※ショート利用時に、ボタンを引きちぎられ異食の可能性があったので依頼したとのこと。家やデイサービスではそのような行為はないとのこと。 |
| 処理結果 | ユニット職員でショート利用時のみボタンを引きちぎる行為をされるのかを検証し、対応することの説明を行い、通常の衣類のまま対応としました。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年5月8日(水) |
| 申立人 | 入居者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 5月3日の食事に髪の毛が入っていた。具を食べた時に一緒に口の中に入れて不愉快な思いをした。 |
| 処理結果 | 厨房職員の調理前の身だしなみを再確認し、配膳準備の時に異物が混入していないかの確認を徹底しました。ユニットでの配膳の際には異物が混入しないように蓋は直前に取り提供しました。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和6年5月15日(水) |
| 申立人 | 入居者長男の妻様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 |

| | |
|-----------|--|
| | <p>毎回食事を食べていると職員より言われるが、全量食べていることに納得していない。食事を食べた上に間食を食べるのは食べすぎではないかと言われる。※在宅ではほとんど食べていなかったのに施設では食事の間食も食べているのはおかしいと疑問に思ったとのこと。</p> <p>会いに行くといつも同じ冬服を着ている。着やすいのだと思うが、着ない服は持ち帰りたいと去年から言っているのに用意してもらえない。衣類は5組ほど置いて、買い替えが必要なら持参するので破棄せずに返してほしい。衣類もサイズの手直しが必要なので確認したい。</p> |
| 処理結果 | <p>生活相談員と管理栄養士が自宅訪問をする。食事に関しては、管理栄養士から持参した資料(食事量などの写真)を基に食事形態やカロリー等について説明する。衣類に関しては、生活相談員からエアコンが入るので夏でも半袖を着ておられる利用者様はほとんどいらっしやらないこと、本人様は寒がりの方のため、この時期でも長袖を着用していることなどを説明する。衣類の管理については長男妻様の意向をユニット職員に周知するようにした。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年6月12日(水) |
| 申立人 | 入居者長女様 |
| 苦情内容・要望 | <p><input type="checkbox"/>サービスの質 <input type="checkbox"/>従事者の態度 <input type="checkbox"/>管理者等の対応</p> <p><input type="checkbox"/>説明・情報の不足 <input type="checkbox"/>具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/>契約・手続関係</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>その他(個人情報の取り扱いについて)</p> <p>外出した際、近所の方が施設から帰宅されることを知っており訪ねて来られた。入居者長女様が近所の方に帰宅することを何故知っていたのか聞いたところ、職員から聞いたと言われた。その職員とは仲が良いのでいいが、他の利用者でそういうことがあればどうかと思う。</p> |
| 処理結果 | <p>勤務中で知り得た個人情報は口外しないように施設長が注意をする。係長以上会議で個人情報の取り扱いについて改めて確認し、ユニット会議の議題にあげ職員全員に周知を図る。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----|--------------|
| 発生日 | 令和6年7月10日(水) |
| 申立人 | 入居者妻様 |

| | |
|-----------|--|
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他(電話対応について) |
| | <p>入居者様がコロナウイルス感染症に罹患され、隔離が困難な時に居室に施錠して良いかと職員が電話で承諾を得た。その後、入居者妻様は承諾をしたものの様子を詳しく聞きたいと思われ再度電話をされ、ユニットに電話を繋いでもらおうとした際、夜警職員に誰も話が通じる人はいませんよ(技能実習生が勤務していた)と言われた。看護師から電話をさせますと言われ待っていたがかかってこなかった。</p> |
| 処理結果 | <p>入居者妻様には、改めて居室に施錠を行った経過、その時の様子など説明を行う。夜警職員に状況を聞き、電話対応では具体的にいつ電話をかけ直すか、家族様が不安を与える発言はしない等を伝えました。</p> |
| 第三者委員への関与 | <p>解決結果を報告済</p> |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | <p>令和6年7月16日(火)</p> |
| 申立人 | <p>入居者長女様</p> |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 |
| | <p>入居者様の補聴器の電池をプラス・マイナス入れ間違い破損したため、謝罪した際、入居者長女様から手書きの説明書を渡しているのにユニット職員に伝わってなかったんですね、と言われる。</p> |
| 処理結果 | <p>ユニット職員と取り扱いの確認を行い、補聴器店にも対応策を聞きボタン電池のプラスとマイナスをマジックで書き補聴器の本体にもプラスの表示をテプラで貼り見やすくする。(入居者長女様了承済み)</p> |
| 第三者委員への関与 | <p>解決結果を報告済</p> |

| | |
|---------|--|
| 発生日 | <p>令和6年7月16日(火)</p> |
| 申立人 | <p>入居者長女様</p> |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 |

| | |
|-----------|--|
| | 入居者様の補聴器の電池をプラス・マイナス入れ間違い破損したため、謝罪した際、入居者長女様から手書きの説明書を渡しているのにユニット職員に伝わってなかったんですね、と言われる。 |
| 処理結果 | ユニット職員と取り扱いの確認を行い、補聴器店にも対応策を聞きボタン電池のプラスとマイナスをマジックで書き補聴器の本体にもプラスの表示をテプラで貼り見やすくする。(入居者長女様了承済み) |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年7月17日(水) |
| 申立人 | 入居者長女様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 肺炎・栄養失調で入院中の入居者様の長女様より、ユニット職員から食事がほとんど入らないと連絡をもらっていた。入居者本人様は塩気がほとんどない、病院食のようだと言われていた。別料金にはなるが、本人様が食べたいものを購入することもできるとお伝えすると、今後はそうしてほしいと希望される。低栄養になる前に何とか(食べたいものが購入できる等の情報提供など)してほしいと、と言われる。 |
| 処理結果 | 入所前の病院から情報を確認すると、入院中から低栄養であった。退院後は、本人様の食べたいもの聞きながら提供をしていくように入居者長女様に説明をする。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和6年8月1日(木) |
| 申立人 | 入居者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 ユニット職員より、入居者様より職員の対応について訴えがあったと報告を受け、生活相談員が本人様に内容を聞く。なかなか話をされようとしなかったが、自分は耳が聞こえるのに朝大きな声で部屋に入ってくる。車椅子を押してほしいとお願いすると自分でするようにと言われたとのことであった。 |

| | |
|-----------|--|
| 処理結果 | 本人様には、話をしてくださったことのお礼を伝え、不安な時にお手伝いすることが職員の仕事であることを伝えた上で、ご自分で出来ることは維持できるようにお願いすることがあることを伝える。自立支援を目指しているが、声掛けの仕方の見直しをユニット職員と一緒に検討し改善を図った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年8月13日(火) |
| 申立人 | 入居者長男様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他(申し送りについて) |
| | 居室での面会時に、7月に空気清浄機のカートリッジを渡して使ってもらおうようお願いしていたのに、袋に入れたまま居室に置いてあった。残念です、と言われる。 |
| 処理結果 | ユニット職員に状況を確認する。使用されていなかったため、本人様が居室で過ごされる時は空気清浄器を使用するように周知徹底しました。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年9月10日(火) |
| 申立人 | 入居者長女様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 |
| | 父が面会に行った際、面会時間30分が過ぎてしまったのだがもう少し話そうと思っていたら、職員に時間ですと言われた。その時の対応が冷たかったと言っていた、と言われる。 |
| 処理結果 | 感染症対策として面会時間を制限させていただいているが、時間の伝え方をユニット職員と検討し改善策を共有した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和6年10月10日(木) |
| 申立人 | 入居者身元様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 |

| | |
|-----------|--|
| | <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 |
| | 身元様より、「面会から 30 分経過したときに職員から帰れと言われたが、いい方が良くない、別にそのことを当該職員に言わなくていいが。」と言われる。話を伺うと、昔のビデオを一緒に見ていたところ時間を伝えられたとのこと。はじめは少し声を荒げて言われていたが、話をしていく間に落ち着かれる。 |
| 処理結果 | 職員の対応により、不快に思われたことをお詫びし理解いただいた。対応した職員の言葉使いに問題がないか確認を行い、丁寧な対応をするように職員に周知した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和 6 年 10 月 28 日（月） |
| 申立人 | 入居者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 管理栄養士への要望。「透析から帰って来たときの昼食のごはん(特に味ご飯)が冷たいことがある。これから寒くなるからきちんと温めてほしい。」と少し声を荒げて言われる。 |
| 処理結果 | 冷たいご飯を提供してしまったことをお詫びする。ユニット職員の食事の提供方法の確認を行い、厨房食器は熱伝導がよくないため中身が温まりにくい可能性があるため、ご飯はラップに包んでレンジ加熱し提供するようユニット職員に助言した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和 6 年 11 月 19 日（火） |
| 申立人 | 入居者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他(支援方法について) 透析から戻ってこられた際に、本人様より「病院の透析の入り口に段差があり職員二人で抱えてもらうことになっていたが、当日送迎した職員から歩いてと言われた。歩いたら、膝を痛めた。」と声を荒げて言われる。(病院が改修工事を行っているため、スロープのない所から入らなければいけなかった。) |

| | |
|-----------|---|
| 処理結果 | 無理をさせてしまったことにお詫びする。段差が難しいときは、病院職員に声をかけることになっていたが、本会の対応した職員へ問うと、「以前一度段を上がってもらったので今回もお願いした。」とのこと。今後は病院職員に協力してもらおう等送迎につく職員に注意を促した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年11月28日(木) |
| 申立人 | 入居者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 理学療法士が訓練のため居室を訪問したとき、本人様は気分が落ち込んでいるような感じであったため話を聞くと、「怖い職員が何人かいる。」何をされたかは覚えていないが、言葉使いやコールを遠ざけられたと文字盤を使ってお話しされる。 |
| 処理結果 | 生活相談員が再度話を聞き、入居されたばかりで不安が大きかった時期に怖い思いをさせてしまったことにお詫びする。ケアの前に職員の名前を伝え、本人様の同意を得てケアを始めることを徹底し、信頼関係を育むよう指導を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和7年1月18日(土) |
| 申立人 | 入居者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他(入居者同士のトラブル) 入浴時に、「他利用者(ショート利用者様)が、いちいちうるさい、携帯電話を貸してや等、しつこく言ってくる」と困った様子で職員に話をされる。 |
| 処理結果 | ご迷惑をおかけしていることにお詫びする。携帯電話については、(他利用者の)家族様へ、このような事案を説明し対応して下さるように依頼する。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和7年1月23日(木) |
| 申立人 | 入居者次女様 |
| 苦情内容・要望 | <p> <input checked="" type="checkbox"/>サービスの質 <input type="checkbox"/>従事者の態度 <input type="checkbox"/>管理者等の対応 <input type="checkbox"/>説明・情報の不足 <input type="checkbox"/>具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/>契約・手続関係 <input type="checkbox"/>その他 </p> <p>次女様より電話で、「定期便で送られてきた写真で、父が被っていた毛糸の帽子は女性物だった。」と問い合わせがあり、「男性用の帽子を送っている。今後は被らせないでほしい。」と言われる。</p> |
| 処理結果 | 届いた荷物の中に本人様用と奥様用の帽子が入っており、帽子には名前が添えてあったものの見落とししてしまったことをお詫びする。荷物等の確認は徹底を行うよう職員に指導を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和7年1月29日(水) |
| 申立人 | 入居者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <p> <input checked="" type="checkbox"/>サービスの質 <input type="checkbox"/>従事者の態度 <input type="checkbox"/>管理者等の対応 <input type="checkbox"/>説明・情報の不足 <input type="checkbox"/>具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/>契約・手続関係 <input type="checkbox"/>その他 </p> <p>入居者様が一人で面会室に残っておられたことに職員が気づく。「わからなかったんかいな。ずっとテーブルを叩いとったんよ。手が痛い。ずっと一人で死ぬかと思った。」と涙ぐまれ訴えられた。</p> |
| 処理結果 | 辛い思いをされたことに謝罪する。面会室での面会の際は、入居者様を先にユニットにお連れすること、面会が終了した際は、内線で事務所にお知らせしてもらうこと等手順を徹底した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和7年1月29日(水) |
| 申立人 | 入居者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <p> <input checked="" type="checkbox"/>サービスの質 <input type="checkbox"/>従事者の態度 <input type="checkbox"/>管理者等の対応 <input type="checkbox"/>説明・情報の不足 <input type="checkbox"/>具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/>契約・手続関係 <input type="checkbox"/>その他 </p> <p>生活相談員と話をされた中で、「先日食事の時に粥なのに、ご飯にお湯を注いだものが来た。また、透析の送迎の時に、雨が降っている時でも傘をささずに車椅子を押したから濡れた。」とやや強い口調で言われる。</p> |

| | |
|-----------|--|
| 処理結果 | 訴えに対しお詫びをする。配膳時、ユニット職員がお粥をご飯と間違えて盛り付け、本人様より指摘があった。すでに余っているお粥は破棄した後だった為、ユニット職員がご飯にお湯を入れ対応したとのこと。不適切な対応であり注意指導を行い職員間で周知した。車に傘が備えられておらず配慮が足りなかった。職員に周知した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和7年1月29日（水） |
| 申立人 | 入居者長女様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 軟膏の塗布の仕方について曖昧な部分があったため、身元様に確認の電話をした際、「ショートで対応したユニット職員に言いました。紙にも書いてあると思います。職員さんは周知しますと言われたのに、してないんですか。」と声を荒げ言われる。 |
| 処理結果 | 対応した職員へ身元様が、「ステロイドを塗ってほしくない」と伝えられたときに「蕁麻疹以外の部分に」ステロイドを塗ってほしくない。という情報がきちんと伝わっていなかった。情報の伝達、共有ができていなかったことに対してお詫びをする。身元様が対応した職員へ、「ステロイドを塗ってほしくない。」と伝えられたとき、「蕁麻疹以外の部分にステロイドを塗ってほしくない。」という詳細情報があったことを失念していた。記録の徹底を周知した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和7年2月28日（金） |
| 申立人 | 入居者長女様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 長女様より電話で、「薬局から薬を一包化した代金 240 円の請求が来た。施設からは無料と聞いていた。」とのこと。（薬が多く誤薬の危険があったので、2/10 に一包化し 2/11 に身元様に説明をしていた。） |
| 処理結果 | 薬の一包化について、7 日分毎の一包化加算で料金が発生することを認識しておらず、説明が不足していた。お詫びし、その際 2/10 に |

| | |
|-----------|------------------------------------|
| | 一包化した経緯も説明し了承いただいた。今回の代金は施設側で負担した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

< 特別養護老人ホーム 桃源の家（短期入所） >

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年5月18日(土) |
| 申立人 | ショート利用者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他(申し送りについて) 昨日はやれなかった。眠剤の服用方法や軟膏の塗布の仕方がわからず、大変だったと言われる。 |
| 処理結果 | ユニット職員に状況確認をする。ショートの対応に不慣れな職員が業務にあたっており、前々日から対応方法の手順書を準備していたが手違いで確認を行っていなかった。申し送り表を確認することを徹底する。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年6月13日(木) |
| 申立人 | ショート利用者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 朝食時、副菜の皿のふちに汁が乾燥し付着していた。「皿をきれいに洗っていない。こんなものは食べられない。」と言われ副菜を残された。 ※洗い残しはなく、皿のふちには保温器で保存していたため、汁が乾ききっていた。 |
| 処理結果 | 厨房職員で対応策を検討する。コーティングの取れた食器は使用しない。洗浄時に汚れが取れているかの確認をする等は必ず行うように職員に周知した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----|---------------|
| 発生日 | 令和6年12月12日(木) |
|-----|---------------|

| | |
|-----------|---|
| 申立人 | ショート利用者本人様 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 生活相談員に「ここに来るとカバンの中身を見られて片づけたり、要らん物を処分されたりする。昨日は風呂に入っている間に数人の職員がしていた。無くなったりしていないと思うが、カバンを開けてみてほしい。整理してもらうのはいいが、自分がいる時にしてほしい。」と怒鳴った口調で言われる。 |
| 処理結果 | 許可なく私物を片付けてしまったことをお詫びする。処分する際は本人様と確認した上で行うよう職員に周知した。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

< 養護老人ホーム 香梅苑 >

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年4月8日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> その他（他入居者） 隣室入居者のテレビの音量が大きい（夜間）ため注意してほしい。ほぼ毎晩なので何とかならないか。 |
| 処理結果 | イヤホンを使用してもらっていたが、接続部の不良により音が漏れていたことを謝罪し修理をする。ご本人へ夜間帯はイヤホンをして視聴して頂くよう再度お願いしました。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年4月15日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> その他（他入居者） 夜間帯に物を盗られることがあり、怖くてやれない。どうにかできないか。 |
| 処理結果 | 夜間、施錠を提案し、本人も納得され不安を解消される。 (時々、物盗られ妄想の訴えあり) |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----|-----------|
| 発生日 | 令和6年4月21日 |
| 申立人 | 入居者様 |

| | |
|---------|---|
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（他入居者）</p> <p>共有のテレビのリモコン管理について統一してほしい。（元々、紛失やトラブル防止のため職員管理となっていると思うが）</p> |
| 処理結果 | テレビの傍へリモコンを入れる箱を用意し、必ずそこへ入れていただくよう職員、入居者へ周知、実施することをお伝えしご理解いただきました。 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年5月27日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>食事時間になっても起こしてもらえず、みんなが食べ終わった頃に起こされるから気兼ねになる。例え寝ていても食事時間になったら声を掛けてほしい。</p> |
| 処理結果 | 職員は、食事時間になれば必ず声をかけていると思うが、寝ておられると気遣い、無理に起こさない職員もいることをお伝えする。今後は寝ておられても、しっかり起きてもらい食事誘導をするよう職員に伝えることで了承を得ました。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年7月28日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（環境面）</p> <p>居室前のアジサイが大きくなりすぎて見栄えが悪いから、剪定してもらえないか。出来れば害虫発生防止のために居室前のアジサイだけでも切ってほしい。</p> |
| 処理結果 | 当日中に対応しご理解いただきました。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和6年8月11日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（他入居者）</p> <p>隣室者が、洗面所を汚したままにしていたり、下拭きタオルを置いたままにしていることがあるから注意してほしい。</p> |
| 処理結果 | 下拭きタオルを回収し、掃除の際はスポンジを使用して頂くよう変更する。汚れがひどい時などは遠慮なく職員へ伝えていた |

| | |
|-----------|--|
| | <p>だくようお伝えし、隣室入居者の方へも共有の洗面所であるため使用後はきれいにしておくよう再度お願いしました。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年9月19日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従業員の態度</p> <p>下膳した食器を洗う時の音がうるさい。まだ食べているのに気分が悪い。もう少し音をたてずにできないものか。</p> |
| 処理結果 | <p>音の原因は、食器をシンクに入れる時に発生しており、シンク内の水の量が少ない場合に起こることが原因として考えられたため、シンク内の水をしっかりと溜めることと、食器を入れる際はできるだけ静かに入れるよう職員へ周知し、当日から改善いたしました。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年11月4日 |
| 申立人 | 入居者ご家族（娘）様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>面会に行った際、居室近くの廊下周囲の尿臭がひどかった、どうにかならないものか。</p> |
| 処理結果 | <p>環境整備が不十分であったこととお詫びする。共同トイレの床汚染が原因と思われるため、今後は床掃除を細目を実施する。汚れ及び臭いが取れない場合は業者へ依頼するなどの対策を行う。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年11月24日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>夜勤職員がポータブルトイレの片づけを忘れていた。忘れないようにしてほしい。</p> |
| 処理結果 | <p>職員の対応についてお詫びし謝罪する。夜勤者2名がお互いに片づけたものと思い込んでいたことが原因であったため、チェック体制について確認し、事案内容を職員間で共有した。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年12月2日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>シーツ交換をしてくれるのはありがたいが、シーツの角をしっかりと入れてないことが続いている。自分でやればいいのだが大変なので言わせてもらった。</p> |
| 処理結果 | 職員に対し指導を行う。シーツ交換時の注意事項を職員間で共有し周知したことをお伝えしご理解頂いた。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年12月25日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>(食事中) 流れているBGMを聞きながら静かに食べたいのに厨房内で食器乾燥機を回す音が大きい。どうにかならないか。</p> |
| 処理結果 | 食事時間が終了してから食器乾燥機を回すことを基本とした。ただ業務の都合上、食事時間終了までに運転させなければならない場合は、入居者へ了承を得てから行うよう指導したことをお伝えしご理解頂いた。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和7年1月22日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従業員の態度</p> <p>食事中に、大きな声で私語をしている職員がいる。注意してほしい。</p> |
| 処理結果 | この度指摘された職員へ、今後そのようなことがないよう厳しく指導したことをお伝えしご理解いただいた。また全職員へも事案内容を周知いたしました。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

< 居宅介護支援事業所 >

| | |
|-----|----------|
| 発生日 | 令和6年6月3日 |
|-----|----------|

| | |
|----------|---|
| 申立人 | 利用者の妹様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■説明・情報の不足</p> <p>家屋調査をするという連絡がなかった。調査に至った経緯を知りたい。</p> |
| 処理結果 | <p>経緯については、入院中に病院より在宅復帰可能との連絡があったため、本人・病院・居宅と同意のうえで家屋調査を実施させて頂いたことをお伝えする。調査実施の連絡をしなかったことについては身元様への連絡はご本人が行うといわれたため任せており、確認不足であったことをお詫びし了承される。</p> |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|----------|--|
| 発生日 | 令和6年7月1日 |
| 申立人 | 利用者の娘様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>「ショート利用から帰った日にカバンの中に連絡帳が入っていた。本人が読んだら傷つくのではないかと思う内容だったため、文章内容にはもう少し配慮して欲しい。書きにくい内容であれば直接連絡してもらいたい。また、服が1枚足りなかったのが職員さんが入れ忘れたと思われるが、こちらに非があるように言われ良い気分がしなかった。忘れ物をした場合、本人または家族が施設へ取りに伺う場合や、施設側が届けてくれる場合があるのだが、対応の仕方を再度職員間で検討(統一)してほしい」との連絡があったことを該当施設へ報告する。</p> |
| 処理結果 | <p>連絡帳については、新たに導入したものであり説明不足であったこと、文章内容については今後十分に配慮することをお伝えしお詫びした。忘れ物については、施設側が届けることで統一することもお伝えしたと施設より報告を受ける。</p> |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和6年10月28日 |
| 申立人 | 利用者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>昨年度まで担当していたケアマネが退職したことを知らなかった。介護サービス利用を考えているが、誰に相談したらいい</p> |

| | |
|----------|--|
| | いのか分からない。退職して担当が代わったのであれば、連絡してくるのが筋ではないか。 |
| 処理結果 | 担当となるケアマネが自宅を訪問し、引継ぎに関し不手際があったことをお詫びし、改めて担当となるケアマネであることをお伝えし了承頂いた。 *昨年度サービス利用がなかったため、担当引継ぎ者リストに載せていなかったことが原因。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済 |

< 老人デイサービスセンター希望の郷 >

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和6年6月7日 |
| 申立人 | 利用者様の次男妻 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他 朝の送迎時、「2日前に希望の郷の送迎車両が、我が家（利用者宅）の屋根工事の為に停車していたダンプカーのサイドミラーに接触したにもかかわらず、運転していた職員は何の対応もしなかった。一言あればよかったのにとダンプカーの持ち主が言われていました。」とお伝えくださいました。 |
| 処理結果 | 利用者様の次男妻にご心配、ご迷惑をおかけしたことをお詫びする。接触した自動車の所有の方の自宅に伺い、職員の指導を徹底することをお伝えしお詫び致しました。 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和6年8月8日 |
| 申立人 | 地域の方 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 地域の方より法人事務局へ、「レジに並んでいたら当法人の職員に大きな声を浴びせられた。」と電話いただきました。 |
| 処理結果 | 電話にてご本人から改めて内容を聞き、不快な思いをされたことに対してお詫びを致しました。 |

< いわみ西保育所 >

| | |
|-----|----------|
| 発生日 | 令和6年9月4日 |
|-----|----------|

| | |
|----------|---|
| 申立人 | 園児保護者 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> 保護者対応 夕方の迎えの時に見送りに出た保育士が、子どもが靴を履いている間に室内に戻ってしまい、子どもがさよならの挨拶が言えず悲しい思いをした。挨拶終了後までは、待っていて欲しかった。 |
| 処理結果 | 対応した職員には、保護者の思いを伝え、職員全体でも送迎時の対応について、丁寧に行うよう周知いたしました。 |
| 第三者委員の関与 | 令和7年2月19日の苦情解決委員会で報告 |

< 東保育所 >

| | |
|----------|--|
| 発生日 | 令和6年12月23日 |
| 申立人 | 保護者の方 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 保育でクッキングをした際、暑い鍋に本児の腕が当たってしまい軽い火傷をしてしまいました。その時職員は本児が火傷をしていたことに気づきませんでした。火傷をしたときに本児は職員に伝えようとしたが皆忙しそうにしていたため遠慮して言い出せずにいました。週末に家で火傷が発覚し母親が連絡帳にて訴えて来られました。 |
| 処理結果 | 火を扱う鍋の場所と包丁の場所にそれぞれ職員は居りましたが、担任は写真を撮っており見守っていた職員も気づきませんでした。クッキングで包丁や火を扱うときには、人員を増員し安全面に配慮したり人数の多いクラスであるため、2グループに分かれて行うなど改善をし、今後このようなことが無いよう、今一度、職員間で確認、周知しますと保護者に謝罪し承知していただきました。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

< 地域子育て支援センター >

苦情報告なし

< ファミリー・サポート・センター 石見さくら会さくらんぼクラブ >

苦情報告なし

< 日貫保育所 >

| | |
|----------|---|
| 発生日 | 令和7年2月17日 |
| 申立人 | 園児保護者 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 子どもの送迎時、車の進入路が決まっていないので対向車とぶつかりそうになる為危険を感じたとのことでした。 |
| 処理結果 | 進入路を決めて一方通行にし、保護者の方にもスピードを出さず安全に走行してもらうよう伝えました。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |