

平成25年度4月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所	利用者 御家族様 要望	茶畑に沿って作っていた竹囲いと、その下の花壇に植えてある菊の花を送迎車両が踏んで通った。2度も同じように踏んでいったので、気をつけて欲しいと要望の声をいただく。	竹囲いは古いものなので別に良い。菊も元に戻るので弁償の必要はないとの事でしたので、菓子折り持参し謝罪のみとした。送迎車両運転手には注意喚起と報告義務を改めて指導し、再発防止を約束させました。
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成25年度5月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	ご利用者様	<p>件名:ひげそりの紛失について 内容:髭剃りを用意するように弟から話があったが、入所の時に引き出しに入れて用意をした。確認して欲しい。</p>	<p>現場へ本人の髭剃りを確認すると、入所時より無かったとのことで、1回フロア全利用者の床頭台を確認するも無かった為、紛失してしまったことを伝え謝罪しました。こちらで新しい髭剃りを購入させてもらってよいかを確認しました。その後、うぐいす職員休憩室にある床頭台の上の記名のない髭剃りを見つけ、同日保証人に確認をしたところ、ご本人様のものでした。</p>
特養	ご利用者様	<p>件名:意向の確認について 内容:電話にて、新規入所の方に入所日時を連絡。その際、ケアプランの意向も合わせて確認しようと言っていた。長女さんと話をしているうちに、急に意向・要望を聞かれてもすぐに答えられない。ましてや終末の話などは電話でするものではない面談の時に何で聞いてくれなかったのか。責任者を電話に出して欲しい。</p>	<p>施設長に電話を変わってもらい、謝罪を行う。意向については、入所当日にさせてもらうことで、了承していただきました。</p>
短期	ご利用者様	<p>件名:つめはがれについて 内容:前回の利用時、足の爪が剥がれたとの事だったが、その後病院受診など大変であった。もともと剥がれるような爪ではなかった。明日からの利用時には、薬と処置方法を書いたものを持参させるので、そのとおりの対応をお願いします。</p>	<p>前回の利用時の対応として、靴下を脱がさずに休ませるとい事が徹底できていなかったため、利用日当日のお迎え時、靴下をはいたまま休んでいただくことを徹底していくことを伝え謝罪いたしました。また、処置の方法については、ご家族の指示通り実施させていただくことも伝えさせていただきました。</p>
通所	ご利用者様	<p>件名:入浴時のお湯について 内容:個浴槽に入っているが、お湯の中に浮遊物があり、楽しみにしているお風呂の時間なのに不愉快な思いをした。以前にも言っただけなのにまた同じことがおあって非常に残念だ。改善して欲しい。</p>	<p>以前にもお湯の中の浮遊物を指摘され、改善策を取っていたにも関わらず再発させてしまったことについて、ご利用者様に謝罪いたしました。今後二度と同じことが起きないように原因の究明を行い、防止策の徹底を職員全員に周知させることをお約束し、お許しをいただきました。</p>
通所	ご利用者様	<p>件名:請求明細が不明瞭でわかりにくい(再) 内容:今年度(4月)には請求明細書の表記がわかりやすくなると聞いたが、今までと変わらない。請求に間違いが無いことはわかっているが、計算式が表示されていないので確認しようにも出来ない。他の利用者宅も同様に感じているのではないかと思う。やはり改善してほしい。</p>	<p>平成24年12月にも同様のご意見を頂き、請求書発行ソフト会社に書式改定の要望をあげていますが、現時点での対応は困難であるとの回答でした。従って当事業所側で出来る対応(計算式ではなく文章での説明表記)を当面の間取らせて頂くことと、引き続きソフト会社へ書式改定の依頼をしていくことをお約束いたしました。</p>
訪問	利用者 ご家族様	<p>ケアマネの言動とヘルパーの対応について。 ケアマネが、「お酒を飲んで運転していたそうですね」と、身に覚えのないことを言われ、とても憤慨した。最近のことではないが、依頼したことをやってくれなかったこと。援助の途中で「今日は帰らせていただきます」と突然帰ってしまったことについて謝罪も、説明もなかった。</p>	<p>ケアマネについては、現在のケアマネの言動ではなく他事業所であり、現在は変更していることから、報告のみで納得して下さる。ヘルパーの件は、当時のヘルパーが異動していること、今後同じようなことがないように指導を徹底することを約束しました。</p>

訪問	利用者 ご家族様	<p>件名:請求書の内容について</p> <p>内容:訪問の請求書の内容が分かりにくく、自分の計算と違うがどうしてか、説明してほしい。</p>	<p>担当ケアマネと訪問の責任者が説明と謝罪に伺いました。請求書には単価の記載がなかったため明細表にて、法改正により単価が変更したことについては重要事項説明書にて、それぞれ説明し、了解をいただきました。加えて次月より請求書に単価を記載することを約束いたしました。</p>
訪問	ご利用者様	<p>件名:訪問ヘルパーについて</p> <p>内容:母もかけがわ苑にお世話になった。自分も長くお世話になっている。毎回でなくてもよいが、できればいろいろわかる人に援助に来てもらえないか。</p>	<p>職員の勤務の関係上、対応が困難な日もありますが、出来る限り要望にそえるよう対応することをケアマネより伝え了解をいただきました。</p>
居宅	利用者 ご家族様	<p>ケアマネが頻繁に変わる。</p>	<p>管理者と担当ケアマネが、説明とともに挨拶が遅れたことを謝罪しました。</p>
居宅	利用者 ご近所様	<p>件名:利用者宅訪問時の駐車について</p> <p>内容:利用者宅に訪問時、玄関前に駐車してあった。「車の止め方が悪い、ほかの業者の車もそうだが、あんなふうに斜めに停めるなんて非常識だ。常識を考えて駐車してほしい。当時その公用車を運転していた本人に、きちんと駐車するよう伝えてほしい。」と、お電話をいただきました。</p>	<p>お電話をいただき、すぐに職員に連絡をし、謝罪に伺いました。今後、ご利用者様宅訪問時には、近隣の皆様のお宅にご迷惑が掛からないよう配慮するよう他の職員にも伝えました。</p>
包括 ききょう荘		<p>申し出はございませんでした。</p> <p>申し出はございませんでした。</p>	

平成25年度6月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期	利用者ご家族様	面会に訪問した時、職員が来客者か分からない。職員とわかるように、名札を付けるようにしてほしい。	利用者への面会后、その場でご家族に謝罪させていただきました。また、今後の対応として、事務所職員は勤務時に必ず名札を付けるようにし、ショートを送迎に対応する職員についても名札を付けるようにしていくことで、ご家族に了承していただきました。また、当事者となった職員に対しては、当時の対応を確認し、接客方法についても、具体的な対応について、口頭で説明を行い、今後の対応を改めるよう指導しました。
短期	利用者ご家族様	前回ショート利用後、体調を崩してしまったため、本人寒がりなため、ショート利用中は厚めの衣類でお願いしたい。シャツも半袖ではなく、長袖でお願いしたい。	今回の件について、ご家族に謝罪させていただき、次回からの利用時には、本人が寒くないよう、肌着は長袖を着用していただき、上着類についても厚手のもので対応させていただくことで、了承していただきました。
通所	利用者ご家族様	デイサービスの送迎車両から降りてきたときに手が冷たくなっていた。クーラーをかけない生活をしているので、風邪をひかないか心配になった、とのご指摘をいただきました。	今回の件について謝罪するとともに、車内の温度調整が必要となる場合、冷気が直接利用者様にかかって、身体を冷やしすぎないように注意した対応をとる、ということでも了承していただきました。
通所	利用者ご家族様	両腕に内出血が点在しているので、介助時は強く握らないように注意して欲しい、とのご指摘をいただきました。	今回の件についてご家族様に謝罪するとともに、再発防止策をご報告させていただきました。内出血が出来やすい方だという認識はあり、注意して介助していましたが、今後はより一層全職員に対し周知するとともに、移動介助の際には必ず「両脇を抱えて介助する」事を合わせて徹底する、という対応でも了承していただきました。
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘	ボランティア団体	ボランティアの打合せに来荘したが、連絡が不十分で職員に周知されていなかった。	相談員の引き継ぎが悪く不愉快にさせてしまった事を電話で謝罪する。後日施設長と改めて謝罪と説明に伺う旨を伝えたとこ、再度来荘され打合せを行っていただける事となる。

平成25年度7月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期	ご家族様	利用時に持参した入歯ケースがなったこと、着替えを準備し持たせたが帰宅時に利用初日と同じ服装であったため教えて欲しい。	入歯ケースは返却を忘れてしまいご迷惑をお掛け致しました。今後は持ち物確認を徹底して行き再発防止を致します。着替えにつきましては、利用中、苑の衣類を使用いただきご本人の衣類は洗濯を行いましたので、お帰りの際に再度着ていただいたことを説明させていただきました。
通所	ご利用者様	「介助してもらってトイレに座ったまま迎えに来てもらえず30分近くも座らされたままでとても辛かった。お尻が熱くて痛かったが、それよりも独り取り残された辛さのほうが大きい。私に限らず、他の人にも同じ思いをさせないように十分注意して欲しい」と訴えがありました。	完全にこちらのミスで弁解の余地がありません。深く謝罪をし、今後二度とないようにするための予防策を講じることをお約束し、ご了解を得ました。ご家族様、担当ケアマネジャー様にも詳細をご報告し、謝罪いたしました。(翌利用日には、いつも通りお越しくさいます)
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成25年度8月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした	
短期		申し出はございませんでした	
通所	ご家族様	月遅れ請求の支払いが現金支払いか振込みになると通知が来たが、なぜそうなるのか理由が書いていない。またその文書に亡くなったかのように書かれてあり失礼である。入所申し込みをしてあるが、死亡扱いになっていないか確認して欲しい。	口座振替に出来ない理由を書かなかったこと、利用者様を故人のように書いてしまったことは、全くのこちらのミスで弁解の余地もなく、謝罪いたしました。入所申し込みについては死亡扱いにはなっておらず、申請は継続されている旨報告し安心して頂きました。
通所	ご家族様	デイサービスの利用に当たってお願いしたことが守られていない。利用するたびにミスがあるようではこの先信用して利用できない。	ご指摘を受けたことについては当事業所のミスが続いたことが明白であり申し開きできません。今後は職員全員で約束したことを守る努力をしていくことで納得していただきました。
訪問	ご家族様	利用者様の娘様から「昨日、ヘルパーさんが来ていない」お電話がありました。	事実確認をし、ご利用者様とご家族様及びケアマネージャー様へも謝罪と再発防止策について報告致しました。
居宅		申し出はございませんでした	
包括		申し出はございませんでした	
ききょう荘		申し出はございませんでした	

平成25年度9月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	ご家族様	病院受診で対応した職員の言葉遣いが悪く、かけがわ苑には、昔ながらの対応をする職員がいるのが分かった。そういう職員は、他の方にも同じような対応をしていると思う。高齢者にはやさしい言葉を掛けて欲しい。	病院受診の対応をした職員に対して事実確認を行いました。後日、ご家族が面会の為来苑された際に謝罪を行い、今後言葉遣いに注意して対応していくことを報告させていただきました。
短期		お申し出はございませんでした。	
通所		お申し出はございませんでした。	
訪問		お申し出はございませんでした。	
居宅		お申し出はございませんでした。	
包括		お申し出はございませんでした。	
ききょう荘		お申し出はございませんでした。	

平成25年度10月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	ご利用者様	以前より、入所している妻の介助は同性介助をお願いしているのに、男性職員が対応することがある。	再度原則妻の介助は同性介助を徹底するよう、職員間で申し送りをしました。また、同性介助が無理な状況にある時には、その旨をご本人に伝え理解をしていただいた後に介助に入ることで、納得していただきました。
特養	ご利用者様	朝食時、いつも自分が座っている席に他の方が座っていた。一緒に食べている方達や職員がもう少し配慮してほしかった。	ご本人に対しては、職員の配慮が足りず、不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。今後は他の利用者の方が、その方の席に座っていたり座りそうになった時には、別の席へ移ってもらうよう声掛けを行うことをフロアの職員間で徹底しました。
短期	ご利用者様	朝食を1人で食べたが、なぜ1人で食べなくてはならないのか？1人にさせられる理由が何かあるのか？ここに来て1人で食事を摂らなければならないのであれば、ここに来る意味はない。	ご利用者様に対しては、配膳時職員の配慮が欠けていたことを謝罪しました。フロア職員へは、ご利用者様の気持ちを伝え、配膳時には必ず本人に確認を行い、希望の場所へ誘導・配膳するようにしました。
短期	ご利用者様	自分のことを、盗人扱いした職員に謝ってほしい。	ご利用者様に対して、不快な思いをさせてしまったことに対して、謝罪をしました。ご利用者様に対して、配慮に欠けた声掛けをした職員に対しては、フロア補佐より今回の対応について指導しました。
短期	利用者ご家族様	外出の為連絡を入れたが、電話対応した職員とお迎え時対応した職員とで言うことが違った。分かり易い説明をお願いしたい。	説明の対応が統一できておらず、家族間で混乱をさせてしまったことに対して謝罪を行いました。今後は、職員間で連絡を取り合い、ご家族には統一した説明が出来るようにさせていただくことで、了承していただきました。
通所	利用者ご家族様	引落口座の変更を依頼しに出向いたところ、すでに変更されているとの返答だったのに、翌月も変更前の口座から引落された。	事務処理の手違いにより、指定口座から引落しできなかったことについて謝罪をし、すぐに変更手続きの対応をさせて頂きました。
訪問		お申し出はございませんでした。	
居宅		お申し出はございませんでした。	
包括		お申し出はございませんでした。	
ききょう荘	ボランティア様	活動にあたっての準備、入所者の見守り、介護がなされていなかった。施設の車の駐車状況が悪く、危険であった。	責任者がボランティアの代表に対応不足について謝罪する。来年度以降については、要望内容を改善し事前に代表の方と打合せを行い、引き続きのご協力をお願いする。

平成25年度11月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		ございませんでした。	
短期	利用者 ご家族様	昨日ショートより帰ってきて、退所連絡表の健康面に手首のことについて、記載があるが詳しく教えて欲しいと来苑されました。	ショート担当職員と看護職員より、ご家族に手首の件について状況の説明をさせていただきました。その際、退所日前日には変わった様子はなく、話しの中で家族より「当日の職員に事実確認をとってほしい」と希望があったため、確認を行い、その結果についてご家族に書面をお渡しさせていただきました。後日、今後の利用時の対応についてお話しし、対応方法についてご家族様に了承していただきました。
通所	ご利用者様	「洗髪介助の際、爪があたり頭皮が少し傷つき痛かった。改善して欲しい。」との要望がありました。	管理者より改めて謝罪いたしました。内容について真意を確認したところ、職員一人一人が気をつけてくれればよいとのことでしたので、再発防止策を職員に周知させることをご報告し、様子を見て頂くことになりました。
訪問	ご利用者様	「ヘルパー援助時間が過ぎても、ヘルパーさんが来ない」と連絡がありました。	ヘルパーに連絡。確認したところ訪問時間を間違えていたため、すぐに訪問するよう指示し、遅れたことをお詫びしました。援助時間については、ヘルパーの思い込みであり、勤務表の確認不足だったため、その都度確認するよう伝えました。
居宅		ございませんでした。	
包括		ございませんでした。	
ききょう荘	ボランティア様	月2回の慰問以外の独自練習をしたり、他の入所者への参加の呼び掛けや会場の検討、職員の接客対応をお願いしたい。	毎月の慰問、誠にありがとうございます。対応出来る事は、行っていきますので、今後も相談をしながら協力をお願い致します。

平成25年度12月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	ご利用者様	ベットから車椅子へ移してもらうときに、対応した職員が、何も分からなくて、やり方を全部私に聞いてきた。右腕を思いっきり上げられて痛い思いをしたし、車椅子へ移った時にも、ブレーキをしていなくて、尻もちをつきそうになった。身体を支えられた時にも、右腕を強く持たれ泣きそうになった。	ご利用者様より訴えを聞いた職員が、すぐにその場で謝罪を行い、該当職員に対して再指導することを伝え、了承していただきました。後日、該当職員に対して事実確認を行い、ご利用者様から受けた、介助の方法・車椅子の操作・基本的対応の方法について、指導を行いました。
短期	ご利用者ご家族様	ショート利用後数日してから、薬の残薬が合わず、ちゃんと飲ませていけば残るはずが無いと、どういふことか確認したいと問い合わせがありました。	利用日にご持参いただいた薬については、記録がありましたが、退所日にご家族へお渡しした薬の記録が残っておらず確認ができないことと併せ、今回ご迷惑をおかけしたことについて、謝罪させていただきました。今後の対応としては、入所日に持参された薬を確認し、数量などを確実に記録をするよう、看護職員内で申し合わせを行い、ご家族に御報告させていただきました。
通所		申し出はございませんでした。	
訪問	ご利用者様	「何で、こんなに早く来るの？訪問時間の変更を聞いていない。時間は変更してほしいのに。どうしてもなら仕方ないが、変更した場合は、伝え忘れの内容にしてほしい。」と要望がありました。	訪問時間の変更がある方については、あらかじめ、利用者様に確認し了解を得て、時間変更を記入した用紙をご利用者様にお渡ししていましたが、今回、変更用紙を渡し忘れていました。今後は、時間変更は極力少なくしていくことと、変更時は、ご利用者様に確認をいただく『変更確認書』を作成し、伝え忘れの内容に致しました。
居宅	ご利用者ご家族様	「訪問看護が、突然来た。本人も嫌がっており、家族もパニックになった。」「本人は家に居たいと思っているし、困っているのは排泄のことだけで、ケアプランの作成も必要ない」と、要望がありました。	ご家族さまと今までの経緯を確認しながら、謝罪させていただき、今後のサービス利用は休止することをご了解をいただきました。
居宅	ご利用者ご家族様	老人保健施設に入所中だったが、退院後に備え、居宅介護支援事業所にケアマネの打診をしていたところ、入所中の老人保健施設から『ケアマネを探しているのか』と確認があった。家族としては、内々にやっていたことだった。老人保健施設に知られたことは、個人情報の漏えいだ。今後このようなことがないようにしてほしい。」と、要望がありました。	担当職員に確認を行い、入所先の老人保健施設に連絡してしまったことを謝罪致しました。今後は個人情報の取扱いについて職員間で周知し、慎重な対応をして参ります。
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		お申し出はございませんでした。	

平成26年度1月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	ご利用者 ご家族様	施設内で、転倒事故が起きた為、ご家族様に電話し事故の謝罪を行ったところ、説明の内容として、「以前から立ち上がれていない。今更立ち上がれないなどと言うのはおかしい。しっかり状態を把握してもらいたい。」との要望がございました。	当日、ご家族が来苑された際、電話を入れた介護職員が対応し、立ち上がりの表現について、ご家族のとらえ方と職員との間で違いがあったため、再度説明をさせていただきました。今後の対応として利用者様の行動に注意し、動きだそうとしたときなど、必要時は介助を行い、また今後事故が起きた時には、ご家族のご要望に沿って、看護師から連絡を入れることを説明いたしました。
特養	ご利用者 ご家族様	施設内で、転倒事故が起きた為、ご家族様に電話し事故の謝罪を行ったところ、「認知症の高齢者に対して、認識が不足している。2回転倒事故を起こすということは、義母のことをみていない」とのご指摘がありました。	当日、病院受診を行い、ご家族が来苑された際、受診結果の報告をさせていただきました。今後の対応として、対象者の状態確認を徹底し、再発防止対策(見守りに重点を置いた食事場所と居室の変更、起き上がりセンサーを設置等)を徹底することを説明させていただきました。
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘			

平成26年度2月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	ご利用者 ご家族様	面会に行った際、靴下の購入を依頼された。入所当初、施設での購入の話があたため、そのことは頭に無かった。	ご家族様に連絡をし、衣類などの購入品について、混乱させてしまったことについて謝罪を行いました。その上で、再度家族で購入いただきたいもの、施設で購入させていただくもの説明をし、今後の購入と補充については、保証人様へ連絡させていただくことをお伝えしました。
短期	ご利用者 ご家族様	お迎えに来た際、「呼び鈴を何回も押しているのに、来ないんですよ」と、怒った様子で更衣中の職員に訴えがありました。	すぐにショートのフロアへ報告し、ご利用者様をお連れした際、対応が遅くなってしまったことを謝罪しました。次のご利用日、お迎え時にも改めて謝罪を行い、今後の対応について、今まで同様インターホンを押していただき、応答が無い場合には、フロアまであがっていただければよいことをお伝えし、了承されました。
通所		申し出はございませんでした。	
訪問		申し出はございませんでした。	
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	

平成26年度3月分 苦情の報告

事業所		内容	対応
特養		申し出はございませんでした。	
短期		申し出はございませんでした。	
通所		申し出はございませんでした。	
訪問	ご利用者様	<p>訪問ヘルパーが、終了時間を気にしてばかりいる。先日、「時間なのでかえりませぬ。」と言うので、帰った後時間を確認したら、終了時間前だった。会話も少なく、依頼したことをやってくれないときもある。</p> <p>いつも時間を気にしており、自分とは合わないの出来たら外してもらえないかと電話がある。</p>	<p>すぐに謝罪に伺い、詳しいお話を聞かせていただきました。ご利用者様からは、以前にもほかの職員に同様の話をしてあったとのことで、その際に対処出来ていなかったことが今回の原因でもあったため、対応が遅れたことを再度謝罪させていただきました。</p> <p>担当職員を変更し、あらためて全職員に教育を行い、今後同様な再発がないよう努めていくことで納得していただきました。</p>
居宅		申し出はございませんでした。	
包括		申し出はございませんでした。	
ききょう荘		申し出はございませんでした。	