

# 令和2年度かねやまホーム 苦情・意見要望・訴え・不満等の受付状況

(1) 苦情・意見要望・訴え、不満等の申出区分

R 2. 4. 1 ~ R 3. 3. 31

受付件数	種類区分				申出者区分		
	苦情	訴え・不満	意見・要望	その他	利用者	家族	その他
14	0	7	7	0	4 (3)	10 (1)	0

※ ( )内はSSご利用者分

(2) 苦情・意見要望・訴え・不満等の内訳

該当項目別内訳	苦情	訴え 不満	意見 要望	その他	合計
職員の処遇について (職員の応対・言葉使いなど)		3 (2)	3		6 (2)
サービスの内容について (入浴・排泄・食事の方法や内容、居室環境など)		3	1 (1)		4 (1)
他利用者との関わりについて					
利用料について (自己負担額の不当など)					
説明・情報提供について (サービス契約時、内容変更時の説明不足など)			1		1
被害・損額・事故について (事故・所有物紛失、破損、預り金のトラブルなど)					
権利侵害について (プライバシーの侵害・守秘義務・暴力など)			1		1
その他		1	1 (1)		2 (1)
合 計		7 (2)	7 (2)		14 (4)

※ ( )内はSSご利用者分

## (3) 事業所別内訳

R 2. 4. 1 ~ R 3. 3. 31

該当事業所内訳	苦情	訴え 不満	意見 要望	その他	合計
特養 : ひだまり・こもれび棟		1			1
特養 : そよかぜ棟		4 (2)	2		6 (2)
特養 : ほのぼの棟			1		1
かねやま(中川)デイサービス			1		1
よこたデイサービス					
居宅介護支援事業所					
地域包括支援センター					
その他 ( 特養:事務局、医務室等 )		2	3 (2)		5 (2)
合 計		7 (2)	7 (2)		14 (4)

※ ( )内はSSご利用者分

令和2年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

R2, 4, 1~R3, 3, 31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
4月	【1】母宛てにホームへ届いた郵便物は開封確認しないで全て家族へ郵送してほしいが、まだ届いていない物があるので確認してほしい。	長期ご利用者 ご家族	意見・ 要望	結果	担当している相談員で、郵送が遅れていた郵便物があった事が分かる。速やかにお送りした。
				今後の 対応	ご要望の通り確実に送付を行っていくように確認した。
7月	【1】自分は身体の都合でトイレが近い方が良いので、トイレ付近の居室に変更してほしい。	短期ご利用者 ご本人	意見・ 要望	結果	SS担当者、棟へ確認をする。現時点での移動が可能との事。居室移動を行う。
				今後の 対応	移動できる居室に空きがあれば、直ぐに対応できるが、出来ない場合があることを主にお伝えしご理解を得ながら希望に添った対応をとることが出来た。
				結果	施設は金山町内のご利用者だけではないため全体的な事を考慮して対応を決めさせていただいている事、万が一、1人の発症者が出ればあっという間に広がってしまうことを懸念し、慎重に対応していることをお伝えする。
今後の 対応	国や県、保健所等からの連絡を確実に確認しながら、正確な情報を受けて対応策を決定していく事。また、面会出来ないことで生じるご利用者のストレスや、ご家族の不安等に都度寄り添った対応をとっていく事も確認し合った。				
7月	【2】面会に関して。まだ出来ないのか？早くできるように検討してほしい。金山町では発症者が出ていないんだし、町内の家族なら面会出来てもいいのではないかな。  ※2月末より厚生労働省及び福島県の指導を受け面会の中止をご家族へお願いしていた。6月通知にてウェブ面会開始のお知らせ、7月通知にてガラス越し面会の開始をご家族へお伝えさせていただいた。	長期ご利用者 ご家族	訴え・ 不満	結果	報告を受け、食堂を見守る全職員に対して、主の訴えのサインを見逃さない様に話をする。これまでは手を上げるサインだったが、今後は鈴を持ってもらい振るよう主と確認した。
				今後の 対応	車椅子に鈴をつけ、主がサインを出した時にすぐに振れる様にした。主でも容易に鳴らすことが出来る鈴を検討し、現在のところ確実に気づくことが出来ている。
7月	【3】主から食堂で過ごしている際、職員に気付いてほしい時は手を上げて訴えるが、気付いてもらえないことがほとんどだと話しあり。  ※主は持病の進行により大きく声を出すことが出来なくなってきている。	長期ご利用者 ご本人	訴え・ 不満	結果	報告を受け、食堂を見守る全職員に対して、主の訴えのサインを見逃さない様に話をする。これまでは手を上げるサインだったが、今後は鈴を持ってもらい振るよう主と確認した。
				今後の 対応	車椅子に鈴をつけ、主がサインを出した時にすぐに振れる様にした。主でも容易に鳴らすことが出来る鈴を検討し、現在のところ確実に気づくことが出来ている。

令和2年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

R2, 4, 1~R3, 3, 31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
7月	【4】今朝、熱を測ったから今日は風呂に入れると思って待っていたが、今になっても(夕方15:50)連絡が来ない。	短期ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	入浴の予定であったが、業務都合で本日の対応が難しい状況となった。担当が主へお伝えする事を忘れてしまっていたとの事。 お話を受けた職員と、入浴の担当だった職員からそれぞれお詫びをする。明日入浴が出来ることを伝えると安心して頂けた。
				今後の対応	入浴を楽しみにしておられるご利用者も多いため、今後は忘れずにご利用者へ状況をお伝えしていく事を確認し合った。
	【5】昨日退院してまたホームでお世話になります。今回の入院に関して近所を含めて誰にも話をしなかったのに、同じ地区のデイサービスを利用している人から「入院したんだってな」と話をされてビックリした。守秘義務が守られていないのではないかな？	長期ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	結果	その場でお話しをする。情報の流出が職員からであれば大変申し訳なかったことをお伝えし、確認する事を話す。 可能性として、デイサービスをご利用中の方であれば、ショートステイと併用して利用している方もおられる為、ご利用者同士の会話で伝わってしまう所はご容赦いただきたいこととお話しする。
				今後の対応	職員へ心当たりを確認するが、思い当たる職員はいなかった為、再度ご家族へお話しする。尚、関連事業所、部署で今回のご意見を共有して理解し、継続して対応徹底していく事とする。
	【6】ご家族よりお話しあり。以前施設に、ほうきを寄付したが、広報誌にそのことの記載がなかった。	長期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	広報誌への記載は事務局で把握しているご寄附を掲載しているが今回、棟直接への寄付で内部の連絡が不十分であり、記載の漏れについてお詫びと、ご寄附について改めてお礼を述べさせていただく。
				今後の対応	事務局(受付)で頂いたものはもちろん、各棟各部署(外出や行事等)での頂き物についても、事務局へ連絡をもらい広報委員会で掲載するか否かを検討していく事を再確認した。

令和2年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

R2, 4, 1~R3, 3, 31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
8月	【1】昼食の離床時にいつものテーブルにご案内したが主より「ここのテーブルは嫌だ別の席が良い」と話がある。理由は「この席だと食事を終えて居室に戻るのが一番最後になる」との事	短期ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	主にはリクライニング式の車椅子を使用 していただいております、他の車椅子の動線 を考慮するとテーブルの奥側の席を使用 していただいていた。主が出来るだけ早く 居室に戻りたいと希望しておられるので あれば、棟内で周知して統一した対応を とりたい。
				今後の 対応	棟内で職員へ上記内容を周知し、主のご 意見に寄り添った対応を心掛けた。どうし ても希望に添えないこともある為、その際 は主へすぐに対応できないことのお伝え を行う事を決めごととしている。

令和2年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

R2, 4, 1~R3, 3, 31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応
10月	<p>【1】口腔ケア用品の個人負担分に関してお電話でご説明をさせていただいていた内容についてご連絡あり。</p> <p>①10月分から負担となると思っていたが、9月分からの請求になっているのはおかしいのではないか。</p> <p>②口腔ケア用スポンジ(写真参照Ⅰ:ハミングット)がひと箱で6.500円という値段は聞いていない。また250本入っているからこの値段との事だが、途中で使わなくなった場合無駄ではないか?バラで必要に応じてその都度購入し請求していただくことは出来ないのか?</p> <p>③口腔ケアに必要な物品が売店購入扱いとなる事は聞いていたが目やにの拭き取り綿(写真参照Ⅱ:クリーンコットン・アイ)も有料なのか?一箱にどのくらいの量が入っているのか?</p>	長期ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	<p>確認のお電話を頂いたことにお礼を伝え、説明の不備をお詫びする。</p> <p>①について、通常口腔ケアは歯ブラシや義歯用のブラシを使用して磨き、うがいを行うが、ご利用者によってはうがいが出ない方や、磨いた後の吐き出しが難しい方もおられ、ハミングット使用は個人差があり今回のお願いの経緯になったことを再度お伝えする、10月1日から個人分の使用となるため、9月中に準備をする関係で、請求が9月分になってしまったことの説明をする。また、同意を9月付で頂いていたため、9月分の処理であったこととお話しし、今後は紛らわしい点を配慮してご説明を行うようにしていくこととお詫びする。</p> <p>②ハミングットを箱単位ではなく、使った分だけの請求もできることを説明する。その際に、1本30円となり、ばら売りの場合割高になることもお伝えする。ご家族より毎回新しいものを使ってほしいとの希望もあり、箱での購入となる。今月請求されたものは、そのまま良いとのこと。</p> <p>③クリーンコットンについて、通常は洗顔援助時(主に朝の顔拭きの対応時)に温かいタオルで顔全体や目、口の周りをきれいにさせていただくが、人によっては目やにの多さやその付近の清潔保持について更に慎重さを要する方もおられ、今回から個人購入をさせて頂いている事を説明する。今の使用状況から、1箱購入すると1ヶ月以上は使用できそうであることをお話しし、ご理解得ることが出来た。</p> <p>改めてのご説明をさせていただく事によって、詳細にお伝え出来、不明な点の確認が出来てよかったですとご家族よりお言葉を頂いた。 今後はより親切で丁寧な説明がなければならないと反省する事例だった。この事を周知し職員個々に今後活かしていくよう確認し合う。</p>

令和2年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

R2, 4, 1~R3, 3, 31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応
11月	<p>【1】ご利用者の身体状態の変化に伴い、スイング式の車椅子(写真参照Ⅲ)のレンタル切り替えを提案した。その際ご家族より</p> <p>①自宅では車いすは使用しておらず、週一回のデイサービス時の使用のみである。事業所でのスイング式車椅子の購入は出来ないのかと話があった。</p> <p>②デイに行くと足が浮腫んで帰ってくるので、車椅子に座りっぱなしにしているからではないか？との2つのご意見があった。</p>	デイご利用者 ご家族	意見・要望	<p>結果</p> <p>①について、車椅子はご利用者の状態に併せてレンタルをおすすめしており、多種多様な中で事業所での購入は今後も現実的ではなく、その時その時にあった車椅子に変更していくご家族が多いことを担当ケアマネより伝えご理解を頂く事が出来た。</p> <p>②について、以前より浮腫みの件に関してはお伝えしていたが、主はデイに来られた際お昼寝をあまり好まれず、認知症の周辺症状もあって目が離せない状況の為車いすに乗っていただき職員と行動を共にする事で安心面、安全面に配慮した対応をさせていただいていることをご説明し対応へのご理解を頂くことが出来た。また、浮腫みの軽減を目指し、スイングした車椅子の下腿部分に足置きを設置して足を上げ過ごしていただく工夫も行なっていることお伝えした。</p>
				<p>今後の対応</p> <p>今後も、不安な点があれば、遠慮なくお話し下さるようお願いした。頂いた言葉を受けて、更に充実した対応ができるように、確認する。</p>
	<p>【2】ショートステイの利用時にかねやまホームでインフルエンザの予防接種を受けられると、家族としてとてもありがたい。入所の人には施設で対応をしている訳だし何とかなるなら対応の幅を広げてほしい、、、。</p>	短期ご利用者 ご家族	意見・要望	<p>結果</p> <p>ご意見を受けて、現状をお伝えする。「ショートステイは『居宅』つまり、ご利用者の居場所はあくまでもご自宅のくくりであり、原則医療機関等への受診はご家族へ対応をお願いしており、インフルエンザの予防接種も同様で外来受診をご家族としていただきたいことを願います。</p>
				<p>今後の対応</p> <p>職員の人員、医療体制ほか制度等を踏まえて、可能な範囲でご利用者の立場に立った対応の充実に努めていきたいと考えており、貴重なご意見と感じているが、現状としては今のままの対応でご理解を頂きたい結果となっている。</p>

令和2年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

R2, 4, 1~R3, 3, 31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
12月	【1】ご家族より、ホームに入所することができて良かった。入所後表情がシャンとして会話も以前よりはっきりしてきた。コロナで面会はガラス越しだが、安心してお願いすることが出来ている。	長期ご利用者 ご家族	意見・ 要望	結果	お誉めの言葉に対して、担当棟はもとより、各事業所へも周知し、今後の一層の対応へ反映していく事とした。
				今後の 対応	コロナ禍にあつてご家族との面会や外出、余暇の実施に至るまでご不便をおかけしており、今後これまでの対応に工夫を重ねて検討している所。
1月	【1】本日主の採血の結果を受け、囑託医師からの診断と相談内容をご家族へ連絡したところ「治療に疑問がある」とのことで主治医を変えてほしいとの希望があった。	長期ご利用者 ご家族	訴え・ 不満	結果	看護職員からの報告と診断結果を踏まえて、息子さんへ訴え・不満の件について施設長よりご連絡する。 お電話の中では息子さんからその件についての訴え・不満なく、今回の対応(検査⇒診断⇒受診)に対して謝意の言葉があった。 ①先の連絡で受け取り方に誤解があった。 ②囑託医の診断と受診先の病院での診断に差異なく、納得された。 のいずれかによって心象が解消されたものと取れた。
				今後の 対応	今後、ご家族の抱かれる、不安や困りごとに関してアンテナを高くし、寄り添って助言できるよう事例を受けて再確認する。



令和2年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

R2, 4, 1~R3, 3, 31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応
3月	【1】ホームから届いた封書にうちのばあちゃんのではない名前の書類(計画書)が入っていた。	長期ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	<p>結果</p> <p>間違えて送付してしまった事をお詫びし、確認して再度連絡することを伝える。 確認すると主の計画書はまだ送付しておらず、他のご利用者の計画書を担当職員が誤って送付した事が解る。再度お電話し確認事項を伝えお詫びする。 後日持参していただき、ご本人の計画書を改めてお渡した。</p> <p>誤って送ってしまった計画書のご利用者W・K様のご家族へお詫びの連絡を入れる。 ①担当の間違いによりK様の計画書を他のご利用者のご家族へ送付してしまった事 ②氏名や年齢、身体状況等記載のある書類で個人情報の観点からも大変ご迷惑をおかけしてしまった事 ③送られてしまった書類はホームにお戻しいただけるようお願いしてある事を伝え重ねてお詫びする。 報告時、ご家族からは「大丈夫ですからお気になさらないでください」との言葉を頂いたが、深く反省する意をお伝えした。</p> <p>今後の対応</p> <p>個人情報保護やプライバシーに配慮を欠く事例であり、今後このような事のないよう、封書をお送りする際はのり付けの前に幾重にも確認を行う事とし再発の防止に努めている。</p>