

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
4月	【1】妻の(手の振えの見られる)病気はパーキンソン病だと思うので、どこか今までとは違う病院で診てもらいたい。	長期ご利用者 ご家族	意見・要望	結果	嘱託医師にご家族のお話の内容を伝え相談。嘱託医師、施設長、ご家族同席し医師より現在までの症状や経過を含めた説明。手の振るえは整形的な症状によるもので、現在も通院していること等をお伝えし、ご家族納得された。
				今後の対応	今後も気が付いた点や、不安なところがあればいつでもお話しいただけるように伝える。
	【2】食後、部屋に戻りたかったが待たされた。いつ部屋に戻れるか。また以前にも食堂から遠い部屋になったり、トイレの場所を教えてもらえなかったりした。	短期ご利用者	訴え・不満	結果	対応の不備、説明不足をお詫びする。
				今後の対応	具体的にどのくらいで戻ることが出来る等、本人に説明をし且つ了承いただく事を今後の対応とする。
【3】食事の時に前の席の人にせかされるが、自分はゆっくりご飯を食べたい。	長期ご利用者	意見・要望	結果	席替えの実施や該当のご利用者へその旨、話をすることもできることを伝えるが、そこまでは希望されず。	
			今後の対応	主の配膳を早くし、前の席のご利用者の配膳を遅くすることで様子を見る。	
【4】日中の居室移動に関してあと2～3日で自宅へ帰るし、部屋移動をしてほしくなかった。元の部屋には戻れないか？	短期ご利用者	意見・要望	結果	ショートステイの利用が込み合っている兼ね合いで居室移動の必要があった。主には移動前に説明を行って了承を頂いていたが、時間が経過し不安感をお持ちになられた様子。付け加えての説明を行い理解をいただく。もとの居室へ戻るように再調整し対応する。	
			今後の対応	移動前の説明はもちろん、移動後も細かに声掛けを行うようにすること。また、説明時の主のご様子もケース記録に記載し、職員で統一した対応がとれるように話をする。	

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
5月	【1】窓が開いていたので、職員に閉めてほしいと頼んだら、「今は換気しているから黙っている」と強い口調で言われた。	長期ご利用者	訴え・不満	結果	<p>主にお詫びして落ち着いていただく。窓を閉めるよう依頼を受けた職員からの言い方に失礼があったかも知れないことにお詫びする。</p> <p>職員に状況を聞くと「そのようなことは言っていない、換気中なのでお部屋に少しの間戻っていて下さい」と話したとのこと。</p> <p>話しの強弱や言い回しによっては、相手のお気持ちを害してしまう事もあると、上司より、指摘・指導を行う。</p>
				今後の対応	<p>上からの目線で話すのではなく、語尾を柔らかく、謙虚な姿勢で話をすることを周知する。</p>
				結果	<p>①現在、同室のご利用者は体調を崩されており、日中も居室で休んでおられる。そのため、やむを得ず発声があるが、体調が回復すれば、以前のようにそのようなことはなくなることを説明し理解をいただく。</p> <p>②介助の依頼があった際は、職員を呼んでいただく様をお願いする。</p>
5月	【2】面会に来ていたご家族より隣りの方の発声がうるさくて妻が休めない。また、自分に対し隣りの人が介助を頼んでくるので、そこも何とかしてほしい。	長期ご利用者 ご家族	訴え・不満	結果	<p>共同の生活の場であるという事への理解・協力のお願いと併せ、個室利用の提案をさせていただきます。</p>
5月	【3】本人所有の車椅子を他者に使わせてもらってもいいか？という了承確認の連絡を貰った。臨時的に一時ならば…とも思うが、やはり、他の人には使用してほしくない。	長期ご利用者 ご家族	訴え・不満	結果	<p>お詫びし、確認内容を伝える。臨時的に使用する目的前提でのお願いであったが、その対応は適切ではないため連絡した職員に指導を行った。</p> <p>不足分は施設で調整、確保することをお話する。</p> <p>今回のようなお願いをしていたことを把握していなかった事についてもお詫びし、理解をいただく。</p>
				今後の対応	<p>一時的であったにせよ、個人の所有物を他者に借用して使用することは対応としては間違いであること、今回の内容を申し送り周知する。</p>

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応
6月	<p>【1】①現在泌尿器科に定期的に通院しているが、治っているので今後は行かなくてよいのではないかと。②妻が胸の痛みを話しており、動脈硬化の心配をしている。以前も見てもらったが、別の病院で検査してほしい。</p>	長期ご利用者ご家族	意見・要望	<p>結果</p> <p>①について、医師から定期的に受診が必要だと話があれば、勝手に中止はできない旨をお伝えする。</p> <p>②について、ホーム嘱託医師と話し合いの場を持ち、施設長、看護師同席する。医師より年齢的な点や、今までの受診結果、経緯を説明する。ご家族としての希望変わらず、紹介状記入により、医療センター受診となる。</p>
				<p>今後の対応</p> <p>(受診の結果、異常所見は今回は確認できずとのこと)</p> <p>今後も不明点や心配な点は話をさせていただけるようにお伝えする。併せて、主の医療面の充実を希望されるのであれば、特養ではなく病院(療養型)へ移る選択もあることお話しする。</p>
	<p>【2】ショートステイ利用後保険証が見当たらない。ホームで保管して貰ってそのあと返してもらってないのでは。</p>	短期ご利用者ご家族	意見・要望	<p>結果</p> <p>確認の結果、保険証はホームの保管庫にあり、退所時にお返しすることを忘れてしまっていた。今回で2度となるため丁寧にお詫びし、再発を防止できるよう関係職員で話し合う。</p>
				<p>今後の対応</p> <p>ショートステイ聞き取り表に「保険証」の欄を新たに設け、複数回にわたり数名で確認チェックできるように改善した。また事務所内のホワイトボードへの記載も徹底を周知する。</p>
	<p>【3】食堂で前の席の人が、他の人のバナナをとって食べようとしたので注意したらすごい剣幕で怒られた。</p>	短期ご利用者	訴え・不満	<p>結果</p> <p>不快なお気持ちにさせてしまった事をお詫びする。</p>
				<p>今後の対応</p> <p>職員が間に入るなどして今回のようなトラブルが減少するように周知、確認する。</p>

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
7月	【1】風呂の際、介助者が頭に湯をかけただけでシャンプー(洗髪)せずに終わってしまった。	短期ご利用者	意見・要望	結果	入浴を担当した職員へ確認する。間違いなくシャンプー(洗髪)したが、短髪でもありすぐに終了してしまったかもしれない事がわかる。また話題が絶えず会話に夢中で入浴時の雰囲気は良好であったが、そのように感じられたことについて大変申し訳なかったとの反省あり。 経験の浅い職員であったため、指導担当の職員からもよく話をし、主へも対応が稀薄であったことお詫びする。
				今後の対応	気持ち良く入浴していただくため、関係棟へ周知を図り、丁寧な介助の心懸けを呼び掛けた。
7月	【2】ホームの職員が突然家に来て、予定よりも早くショートステイに来ることになった。自分としてはかなり急なできごとだった。この対応については度が過ぎている。職員さんに謝ってほしい。	短期ご利用者	訴え・不満	結果	主よりお話しがあった件について、包括職員、担当ケアマネ、苦情担当職員、施設長により当日の状況及び今後の対応について検討会を実施する。 その後ご家族にも同席していただき相談の場を設けた。
				今後の対応	今回ご家族の強い希望があり、その要望により急なショート利用の運びとなったが、主が不満に思われたという事をご家族にお話しし、主に謝罪したいとご家族に申し出たが、その必要はないとお話しあり。 主と施設の信頼関係の面から謝罪できればと再度お伝えするが、改めてその必要はないとご家族よりお話しある。このため、今回はご家族の申し出の通り対応をする。

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
7月	<p>ご利用前日のお電話の際お話しあり</p> <p>【3】①受診の出発時間はしっかり守ってほしい。 ②ショートステイ利用中も出来るだけ車椅子は使用しないで、歩行器で歩かせてほしい。</p>	短期ご利用者 ご家族	意見・ 要望	結果	これまでも、受診の日時に関して、ご家族、施設間で共有されていないことがあり、それらの経過も含めてお詫びして今後について相談する。
				今後の 対応	①受診の日時についての確認は、ご家族に専用の用紙をを記入していただき、双方で確認するように改善する。 ②歩行の件については、主のご状態、施設の中の広さ、空間を認識する点での不安、転倒の危険をお話する。⇒現状の対応の継続となる。
7月	<p>【4】ところかまわずおしっこしてしまう人がいて、自分の部屋の床もぬれている。スリッパもぬれた。</p>	短期ご利用者	訴え・ 不満	結果	他のご利用者の行動と推測でき、主にお詫びする。スリッパをきれいに洗浄して乾かしている間、棟のスリッパを使用してもらった。 該当する他のご利用者の行動把握や、排泄への声掛けについて課題を棟と話し合う。
				今後の 対応	他のご利用者がこしばらく、顕著に排泄の行動が増え始め、1時間おきにトイレにお誘いしたり対応を工夫している所であった。今後更に注意深く行動を確認する事を棟内で申し送る。
10月	<p>【1】現在母は、肩関節を治療中だが、ここにきて痛みが再発したようで、介助時の治療箇所への対応は十分に気を付けてほしい。</p>	長期ご利用者 ご家族	意見・ 要望	結果	ご自分で動かれることはないため、職員の介助中に発生したと考えられ、これまで十分に注意をして介助してきたが、今後よりいっそうの注意を払い対応していくこととする。
				今後の 対応	関節の状況についての再度の周知と介助時の方法の統一を図っていく。
10月	<p>【2】居室にせっかく貼ってある写真が、剥がれていたりするので直してほしい。</p>	長期ご利用者 ご家族	意見・ 要望	結果	お詫びをして、直ぐに剥がれているところを貼り直す。
				今後の 対応	他のご利用者の居室環境にも言えることである為、全棟の職員に呼びかけ、自分の担当ご利用者の掲示物を確認するように話を

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
11月	【1】居室が変わったが、もとの棟に知人がいるため会いに行ったところ、「あなたの部屋は変わってこっちではない」と職員に言われた。	短期ご利用者	訴え・不満	結果	お詫びをし、対応した職員へ確認。再度このようなことのないよう指導を行う。
				今後の対応	職員側にはそのつもりがなかったとしても、受け取る相手側に不快な印象を与えてしまう事があるときちゃんと認識し、改善して行くことを職員間で確認する。
	【2】ショートステイ入所中に居室替えがあった(2回)⇒うち一回は短期ご利用から長期ご利用への移行に関わる移動。一度は了承したが雰囲気も悪いし寒い、もとの居室に戻してほしい。	短期～長期ご利用者	意見・要望	結果	希望に添えるように対応出来ず申し訳なかった事をお詫びする。丁寧に話し了承を得られた。
				今後の対応	居室移動に関しては、事前の説明と了承を徹底することとなっており、今回も行なっていたが、もう一步ご利用者の立場に立って安心を提供できるような連携が必要だったことを職員間で確認する。
【3】ショートステイの居室について、食堂もトイレも近くて、前回使った部屋がよかったと話される。	短期ご利用者	意見・要望	結果	居室のご準備は、毎回同じ居室をご用意できるとは限らない事お話し、ご理解を得る。	
			今後の対応	入所の次の日に、たまたま希望の居室に空きが出たため、居室移動を行う事が出来たが、今回のように居室環境が変わることについて抵抗感をお持ちのご利用者は多いため、より細かなお声かけを実施して安心していただくことができるように確認する。	
【4】入浴後洗濯に出した靴下が戻らない	短期ご利用者	訴え・不満	結果	探したところ、他のご利用者の荷物から出てきたため、本人へお渡しする。	
			今後の対応	洗濯物を洗う際、乾かす際、たたむ際、配る際と幾重にも確認を行う決めごとをしっかりと実行して行くことを再確認する。	

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
12月	【1】夜間、同棟のご利用者の声がうるさい。	長期ご利用者	意見・要望	結果	棟の係長、職員とで詳細を伺う。眠れない程の事はないが、気になる様子が見受けられた。
				今後の対応	気持ちよく生活できるよう今後も出来る限り配慮していくことを伝え、ご理解をいただく。
	【2】面会に来たが、夫が着ている服に食べこぼしやよだれがついていて汚い。 ・夜間はパジャマを着せて、日中來ている衣類は洗ってほしい。 ・歯磨きが上手に出来ないのので、手伝ってあげてほしい。 ・食事の際は服が汚れないようにエプロンを付けてほしい。	長期ご利用者 ご家族	訴え・不満	結果	対応が行き届いておらず、不快な思いをさせてしまったことについて、深くお詫びする。
				今後の対応	今後は、具体的に話しがあった内容をしっかり実行できるように、職員に周知し、対応していく。
【3】夜間、同じ部屋の他のご利用者の声がうるさい。	長期ご利用者	意見・要望	結果	詳細を伺った結果、その声は深夜にオムツ交換の介助の際に、身体の痛みのため、同室者の発声であることがわかる。お詫びし、夜間の同室者の声について、出来る限り配慮を行っていくことを伝え、理解を頂く。	
			今後の対応	同室のご利用者は、下肢や、腰の痛みのある方のため介助時にどうしても発声があるが、少しでも痛みを軽減できるよう、介助方法に留意しながら行う事を棟の職員に周知する。	
【4】お風呂に入れていないようなので入れてほしい。頭もきれいに洗ってほしい。	長期ご利用者 ご家族	訴え・不満	結果	お詫びし、近況についてお話しする。体調を崩しておられたため、週2回、ベット上で身体を清拭する対応を行っていたが、頭髪も含め細やかな配慮が適切に出来ていなかった。	
			今後の対応	かぜなど体調が悪く入浴できない場合は、身体の清拭だけではなく、状況に応じて適宜、ベット上での頭髪のシャンプー等を行い気持ちよく過ごして頂く事等を確認する。	

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
12月	【5】ショートステイ利用時の家族にお渡しする、連絡票の言葉の表現が難しい事があるのでわかりやすく書いて欲しい。	短期ご利用者ご家族	意見・要望	結果	利用された際の、様子の中には確実に家族へ伝えなければいけない内容もあるため、そのことをよりわかりやすく伝えるために、文章や口答の説明の際には、できるだけわかりやすい表現を使用することを関係職員へ申し送る。
				今後の対応	ショート利用時にかかわらず、施設内の各部署間での連絡等にも生かしていく。
	【6】来訪して作業をしている時、ご利用者が近づいてきてどうしたらよいか戸惑う事がある。事務所職員にもう少し配慮してほしい。	匿名の外部取引業者様	意見・要望	結果	匿名のため、要望をしっかり受け止め、対応することを確認する。
				今後の対応	玄関スペースで外部の取引業者が、事務作業を行う場合があるが、その際に入所者がそばに行かれるケースがある。お客様、ご利用者双方の感情に配慮しながら、上手に仲介できるように、気を付けて対応していく。
【7】デイサービス利用時、昼食後に昼寝をして休みたいが、職員の話し声がるさくて、ゆっくり休めない。	匿名のかねやまデイサービスご利用者	訴え・不満	結果	匿名のため、要望をしっかり受け止め、対応することを確認する。	
			今後の対応	施設長より早急な対応徹底指示あり。ご利用者の快適な後睡を阻害しないように職員個々が意識し、互いに注意しあうことを徹底する。	
【8】元気になりたくてデイサービスに来ているので、元気になれる事をやってほしい。	かねやまデイサービスご利用者	訴え・不満	結果	確認の結果、予定では理学療法士が来所しリハビリが行える日であったが、急きよ内容が変更となっていた。	
			今後の対応	今回の訴えは、リハビリが行えなかった事に対する不満だけではなく、デイサービス全体の取り組みについての要望でも考えられ、デイサービスに来ることが楽しくなるように、内容全体についても、職員間で話しあい改善に取りかかることを決定する。	

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
12月	【9】受診を終えて施設に戻った際、今まで何度も確認してきた薬のこと等をまた聞かれた。施設内職員同士の連絡はどうなっているのか	短期ご利用者 ご家族	訴え・不満	結果	不備や漏れがないようにと確認をした部分もあったが、スムーズな対応とならず、訴えとなった。職員間の申し送り等も含め、対応・体制についてお詫びする。
				今後の対応	以前にも同様の件があり、今後、十分に留意し繰り返すことが無いように、決定事項を文書化して周知し、どの職員が対応しても、スムーズな対応ができるよう、統一を図った。
1月	【1】職員が勝手にコップを居室から持ち出した。コップが無いと困るし、黙ってしてほしい。	長期ご利用者	意見・要望	結果	すぐにお詫びし、経緯を伝える。本日はコップを洗浄する日になっており、消毒の準備に持ち出したが、了承を得ないで行ってしまったため、今回の意見へとつながった。
				今後の対応	コップに限らず、必要のため持ち出す場合でも、今後はきちんと了承を得てからお預かりすることを棟の職員と確認する。
2月	【1】隣の居室の利用者が声を出して眠れない。	短期ご利用者	意見・要望	結果	その場でお詫びをすると、「病気がさせることとわかっているが」との話もあり。発声が始まった場面での対応はもちろん、長期的に考え対象のご利用者が穏やかに過ごせることで、まわりの方々への影響を軽減できるよう対処、工夫に努めていくことをお話しする。
				今後の対応	①対象のご利用者の生活のサイクルを見直し、日中の活動性を上げ、心地よく眠りに移行できるような対応を心掛ける事。 ②居室の空きが出た際の、優先した居室移動の提案をさせていただく。
3月	【1】朝離床して職員を待っている時、他の利用者が目隠しをしてきて、突然、不適切な行為をされた。びっくりしたし嫌だった。	短期ご利用者	意見・要望	結果	ご家族、ご本人へお詫びし、このような事が今後ないように十分に気を付けて対応することをお話しする。
				今後の対応	不適切な行動をとったご利用者に対して、施設長、棟の係長で話をさせていただき、今後このような行動をとることがないように強く依頼し、約束してもらった。

平成29年度 かねやまホーム意見要望、訴え・不満の内容要約

H29.4.1～H30.3.31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応
3月	<p>【2】特定の職員に対して、「あの人が夜勤か・・・」と残念そうにされる。</p> <p>①NCを押してもすぐに来てくれない ②服を乱雑に扱われた ③手伝ってほしいのに最期まで手伝ってくれない ④NCを2回押したら、「1回で分かる」と言われた。</p>	長期ご利用者	訴え・不満	<p>結果</p> <p>話をお聞きした職員がその場で謝罪し、内容について上司に報告する。棟の係長からもお詫びを伝えるとともに、該当している職員に話を聞き、詳細を確認する。自分の対応に不備があったことを反省し、主に申し訳なかった旨伝え、謝罪し、今後気を付けて対応していくことを約束した。</p>
				<p>今後の対応</p> <p>自分ではそのようなつもりなく対応したとしても、相手の受け取り方として不快に感じられているという事、相手の気持ちになって常日頃より対応していく事を確認する。</p>
3月	<p>【3】</p> <p>■本人からの申出</p> <p>①ショート利用中に差し入れがあったが、職員が持って行ってしまった。不機嫌そうで話ができなかった。</p> <p>②昼食の声かけをしてもらえなかった。</p> <p>■家族からの申出</p> <p>③食事の摂取が少ないため、少しでも食べるよう好きなお菓子を持参したが、退所の際にその内容の報告がなかった。</p> <p>④傷があるので軟膏を持ってきてほしいと言われて持って行ったが、それについても報告がなかった。</p>	短期ご利用者 ご家族	訴え・不満	<p>結果</p> <p>お詫びをし、対応した職員へ詳細を確認する。</p> <p>①差し入れされた時間帯が、もうすぐ夕食だったので、お預かりし、次の日とその次の日に申し送りを行い提供したが、ご本人へいつ食べたいか等、意向の確認を行うべきであった</p> <p>②食事については、複数名で昼食に関わるため、声かけをしないという事は確認できなかったが、そのように誤解を受けるような態度があったのかも知れないと反省する。</p> <p>③④連絡がしっかり行き届かず、また、家族の気になる部分への報告が不十分となってしまう、施設側の配慮不足であり反省しお詫びを伝える。</p>
				<p>今後の対応</p> <p>全職員に報告と周知を行い、今後このような事のないように対応することを確認した。</p> <p>ご利用者に不快な感情を抱かせてしまった事に対してきちんと反省して振り返り、今後の対応の充実に徹することとする。</p>