令和4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

R4．4．1～R5，3，31

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
20	0	14	6	0	16 （11）	4 （3）	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）		4 （3）	1		5 （3）
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）		1 （1）	1		2 （1）
他利用者との関わりについて		9 （8）	3 （1）		12 （9）
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）		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）					
その他					
合　　計		14 （12）	6 （2）		20 （14）

※（ ）内はSSご利用者分

（3）事業所別内訳

R4．4．1～R5，3，31

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	4 （1）		5 （1）
特養　：　そよかぜ棟		8 （7）	1 （1）		9 （8）
特養　：　ほのぼの棟		5 （5）	1		6 （5）
かねやま（中川）デイサービス					
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					
合　　計		14 （12）	6 （2）		20 （14）

※（ ）内はSSご利用者分

令和4年度　かねやまホーム　苦情の内容要約

R4，4，1～R5，3，31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
4月	【1】 主より「隣の人がずっと起きていて、しゃべったり歌ったりしているから眠れない、寝るようにいって欲しい」とナースコールあり。	短期 ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果	夜間の独語が聞かれるこのご利用者は、その時々の状態に波があって、良く眠れる日と眠れない日があり、この日同室となる事も確認の上だった。 お話を受け、翌日の居室替えが可能だった為、主と約束し安心していただく。 独語を話されるご利用者へは都度、「夜ですよ。眠る時間ですよ」等お伝えをしながら一晩の対応となった。
				今後の対応	ショートステイの希望については、限られた部屋に様々な方が交代でご利用されるため、同室になる方お一人お一人のご病気の状態や行動などについての、想像できる問題等に関しては事前対応や、前もってのお伝えをより徹底していく。 今回はこの時にご本人からお話を頂き翌日の対応が出来た。
	【2】 施設委託の理髪店様に理髪を受けている際に、様子を少し見守っていた。 主がパーマをかけたいと希望を伝えていたが、理容師が「髪も少なくなっているし、パーマをかけてもしょうがない」と言うような事を、相手の気持ちを考えないで言っているように聞こえた。	長期 ご利用者 ご家族 → （施設職員）	意見 ・ 要望	結果	ご家族（養女様であり施設職員）に話をお聞きする。理容師さんが結構きっぱりと強い口調で話されていたため心配になった。本人が気にしてないといいんだけど、、、との事。 棟の係長が主へお話を伺うと、「今の髪型がすごく似合っていると褒めてもらえた。床屋さんにかかれて良かった」と話しており、今回の理容師との会話のやり取りを気にしている様子はなかったとの事。
				今後の対応	報告を受けて施設長より、お話を頂いた主のご家族である養女様へお詫びをお伝えする。 主のその後の心情、ご家族のお考え等をお聞きし、現状では床屋さんへの確認やお願いはせず様子をみることとする。
4月	【3】 同居室のご利用者様の大声・発声があり、主より「うるさくて、おっかなくて寝るよねー。違う部屋に寝かせてもらえねーが。」と話しあり。	短期 ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果	この日は満室で他の居室にも移動が出来ない状態だった。お詫びする。 もう少し様子を見ていただき、声を出しておられるご利用者も就寝されると思いますとお伝えする。 時間をおいて訪室すると、静かに就寝しておられた。
				今後の対応	今後、同室の利用者の独語など他のご利用者が眠れない様子ある場合、その利用者にはベットごと食堂等広いスペースに移動していただいたり、緊急的に静養室の利用をしてもらうこと等を棟内で確認し合った。

R4，4，1～R5，3，31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
5月	【1】 主より「さっき職員さんに服を着せて下さいと頼んだら、こっちへ来い！と言われた。どうしてそのような言い方をしたのか？面倒くさがって親切にやってくれる気もない」と感情を話された。 お詫びし、状況の確認をさせていただくこと伝えた。	短期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	主からお話を頂く少し前に、廊下で肌着に袖無しを着ていた主に、上着を持って来て着せている職員を見かけたが、主の話しぶりからどういう対応をしたか、その職員に話を聞く。 「こっちへ来いとは言っていないが、主が肌着だけだったので少し急いで上着を着てもらった」との事だった。 互いの状況説明に若干の差異があるが、主の口調から職員の態度や言い方について明らかに不満があった様子だった。 担当した職員に主が受け取った感情（面倒くさいように感じた事実）を伝え、対応の仕方の改善を指導した。 主へ、先ほどの職員に確認し、今後今回のような事のない様、態度を改めるように指導を行った事を伝え改めてお詫びする。
				今後の対応	今回の事例を受け、ご利用者に不快な思いをさせてしまった事を周知し、今一度、該当職員のみならず全職員、自身の言葉の使い方や態度等を振り返り、今後の振る舞いや職員としての対応に活かせるよう職員間で確認し合った。
5月	【2】 主より同室の人が 「昼も夜も、独語や動きがありベッド周りを歩き回ったり、最近は自分のベッドの所まで来たりするから気持ち悪くて眠れないので、あの人を別の部屋に出来ないか」と訴あり。	短期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	主の同居室のご利用者のご様子として、持病による症状の有無には波があり、ここ最近は夜間の不穏行動や独語が顕著であった。しかしこの方に居室を移動していただくことは、更に症状の悪化や精神面の混乱が想定できた。 主と同じ訴えのあるもうお一人の方との相談を実施し、今回は主ともうお一人のご利用者へ2人部屋に移っていただくことの提案を行ない快諾していただくことができた。
				今後の対応	様々なご状態のご利用者がいる中での共同生活であり、それぞれお一人お一人のお気持ちを尊重しながら、安心できる環境でお過ごしいただけるように、その時の確認と対応を的確に行なっていかなくてはならない。棟内で周知する。

R4，4，1～R5，3，31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
5月	【3】 5月【2】のご利用者と同じ訴えの内容。	長期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	5月【2】と同じ。
				今後の対応	5月【2】と同じ。
6月	【1】 主より夜勤明けの職員へお話しあり。「ちょっといいか？昨晩は隣がうるさくてひっとつも寝らんにぇがった～、こないだわ大丈夫だったのに困ったな～」と言われたので、不快な思いをさせてしまった事にお詫びする。	短期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	日勤の職員より「夕べはご迷惑をかけてすみませんでした。眠れなかったですね」とお詫びをする。 「いやいや、隣の人の声で眠れなかった」と話され、居室の移動を提案するとその希望があったので対応する。
				今後の対応	ご自身で心中をお話しできるご利用者の場合は、今回のように職員でも把握が出来るが、お話しできなかったり、心の中に留めてしまわれるご利用者については職員もわからないままで対応も遅くなってしまう事職員間で話合う。職員サイドのアンテナを高くし事前の状況キャッチが出来るようにしたい。 これまでも同様の事例を受けており、対応の難しさを感じる一方で、日常における職員との信頼関係や他のご利用者との距離感の縮小に努めていかなければならないと感じている。
7月	【1】 夜中の排泄介助の際主より、「ひっとつも寝らんにぇ、隣の電気は明るいし、出たり入ったりひっきりなしだし、別の部屋は空いてねえのがよ」と問われた。 本日は満室にて空いていない事を伝えお詫びする。	短期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	明るくなり日勤帯職員より昨夜、同室者の電気や職員の訪室、動きにより眠れなかった件について、お詫びする。
				今後の対応	次の日、昨夜は満床で居室の移動が出来ないとお伝えしたが、検討し、これから主と同室のご利用者が移動され、別のご利用者と一緒になる事を説明した。 「良かった」と安堵していただくことができた。しかしながら、共同の生活の場であることや、介助が必要なご利用者の居室には職員が夜間であろうとも出入りをさせていただくことお伝えし、ご理解を得ることができた。
10月	【1】 主よりお話しあり。 新規で入所となった認知症をお持ちの他のご利用者に対してご意見あり。 あの人は他の人の部屋に入ったり、関係ない相手にちょっかいを出したり、大きな声で怒鳴ったりするので、別の部屋に閉じ込めておいてほしい。	長期 ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果	お話を受けて、主にお話する。 該当ご利用者は認知症という病気をお持ちのため、ご自分の部屋がわからなくなったり、さっきのことが思い出せなかったりすることをお伝えし、出来るだけ職員が対応し、ご迷惑をお掛けしないようにするため、あたたかな目で、ご協力をいただきたい旨、丁寧にお伝えする。
				今後の対応	その後は、主と該当ご利用者の接触を職員ができるだけ配慮して対応するようにした。この事を職員間で周知し、気を付けてかかわるようにした。

R4，4，1～R5，3，31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
10月	【2】 主よりお話しあり。 他のご利用者と口論となり、主が他のご利用者にたたかれてしまう。職員が駆け寄るも間に合わなかった。 主よりおびえた様子で訴えあり。責任者を呼んでほしいと言われる。	長期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	責任者不在の為代わりにその場にいた職員がお話をお聞きしてもいいですか？と主に問い了承を頂く。 他のご利用者の行動や発する声が大きく、恐くて仕方ないとのこと。 職員が見守り、何かあればすぐに駆けつけられる様に、職員がそばに居ることをお話しし安心して頂けるように何度もお伝えした。
				今後の対応	該当ご利用者のご様子に職員は常に気配りし、他のご利用者への影響を最小限にとどめることができるように対応を行っていく事、職員間で周知した。
11月	【1】 夜勤者より申し受ける。 同室のご利用者が夜間ずっと独語を話しておられ、昨夜主がほとんど眠れなかったご様子。日勤帯職員より、主にお声かけしお詫びする。 居室変更を提案するも、希望はされなかったが、翌日も同様のご様子となってしまったため再度お話しする。	短期 ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果	改めてお詫びする。お部屋がかわることに対して「職員に、迷惑かけると思って」とのこと。 すぐに対応できない時もあるが、本日はお部屋が空いているので大丈夫です。とお話する。 居室を変更してその晩からは良く眠れたとお話しあり。
				今後の対応	職員に対して忙しそうだからとお気持ちを話さずに我慢してしまうご利用者がおられること。 そのような状況は望ましくないため、職員が察知し、細やかに配慮を行えるように確認した。

R4，4，1～R5，3，31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
1月	【1】 主よりお話しあり。他のご利用者の言動に対して、気分を害され食堂に居るのが嫌になったとのこと。お話をお聞きすると認知症をお持ちのご利用者に対して、一方的に感想を話すご利用者がいるとのこと。 「あのじさま、何にもできねのに」「ぼけてんだ。ほらあだごどして」等。	短期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	主にあの方はまだここに来たばかりで慣れないご様子もある事、職員からも、皆お互い様であり、そのような事を言わない様に話をしながらご理解いただいていく事をお伝えする。
				今後の対応	ご利用者の言動、行動について、職員がアンテナを高くし、各々の心情へ配慮しながら、不快なお気持ちとなられる前に対応出来る事が求められる。職員間で周知を行った。
1月	【2】 主より、同室の方にいちいち行動を観察され、言われたくもないことを言われるので困っていて、悲しいとお話しあり。	短期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	良く話をお聞きすると主がご自分のベット周りのカーテンをあけることや、自分のテイッシュで鼻をかんでいることに関しても、口調荒く「なんで今頃やってんだ」と理不尽に声を掛けられるとのこと。 職員から該当ご利用者に注意しておくことを伝える。 その後お気持ちをお聞きしているうちに明るい表情となってくださった。
				今後の対応	ご利用者同士の会話の中で、一方的な決めつけがあり、ご自身でそのつもりがなくとも相手には不快に伝わってしまったご様子。 ご利用者同士、双方が気持ち良く過ごしていただけるように、仲介していくこと確認し合った。
1月	【3】 主よりお話しあり。 昨日の夜は同室者に「トイレの電気は消すからな。余計な電気はつけるな」と電気を消されてしまった。 真っ暗でおっかなくてトイレに行けなかった。	短期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	主にお詫びをし、該当ご利用者へ、夜間の優しい明りの点灯に関しては、足元を照らす意味合いなど、安全面の理由もあるため点けたまま休んでいただくようにお伝えしてご理解を頂いた。 主も安心してくださった。
				今後の対応	居室変更の検討もおこなっていたが、該当ご利用者のベットの向きをかえる等することで、大きく問題の生じることのない間取りとなったため、ご様子を見させていただくこととし、主も了承してくださった。 時間の経過とともに、現在はお二人仲良くお話ができるようになっている。今後も見守り対応していく。

R4，4，1～R5，3，31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
2月	【1】 主よりお話しあり。 昼食の声掛けに訪室すると「午前中のお茶が来ない。ナースコールボタンもどこにあるのか分からない」と興奮ぎみに話される。	短期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	確認すると、ナースコールはベットの主からは見えない所に挟まっており、良くわかるところに結び直しお詫びを伝える。お茶へお誘いし、穏やかに会話をしながら食堂へ一緒に移動する間に表情もほぐれ、笑顔が見られる。
				今後の対応	本日より、ショートステイの為、本来であれば居室にお通しした職員がお茶の手配や、ナースコールの場所を主と一緒に確認するべきであった。 職員へ指導し今後の対応の徹底を確認する。
3月	【1】 主よりお話しあり。 入所となり別の棟に泊まることになったが、自分はここではない棟（入所前にショートステイで利用した棟）にどうしても移してほしいと懇願される。 「一生に一度の頼みだ」」とのこと。 自分が行きたい棟の係長宛に手紙も書いて下さっていた。	長期 ご利用者 ご本人	意見 ・ 要望	結果	お話をお聞きすると、以前の棟は歌をうたったり、絵をかいたりしていろいろ職員さんと皆さんと楽しかったが、こっちの棟は何もなくて。。。とのお声を頂くことができた。お詫びし改善していく事をお伝えする。 居室は空きが出ないと調整が出来ない旨をお伝えする。「それは分っている」とご理解を頂くことができた。 その後、施設長からもお詫びと空きが出次第一番に移動対応をする旨をお伝えし、了解いただく。
				今後の対応	主の心情を踏まえると今後の居室移動は早急な対応が必要と感じられた。 お聞きしたお気持ちを真摯に受け止め、現在の棟でも出来る事を工夫し、レクリエーション等棟での催しについて考え、皆さんに喜んでいただける棟作りに取り組んでいく事とした。

R4，4，1～R5，3，31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
3月	【2】 主の担当ケアマネへ娘さんからお話しあり。先日のショートステイ退所後、自宅に戻ったら上着を着ていなかったので本人に聞いた所「職員さんに『上着。。。』と言ったが探してもらえなかった」というような事を言っていた。 その日のうちに上着は見つけておいてもらって別の日に自分が取りに行った、残念な思いをしたとの事。	短期 ご利用者 ご家族	意見 ・ 要望	結果	主の退所の送り出し対応を行った職員へ状況確認する。夕方17：40の退所となっており、日勤の職員が主の荷物をまとめ、棟の詰所に置いてくれたので、それを遅番の自分がお渡しした。お送りする際主といろいろお話をさせて頂いたが、主から『上着。。。』と言われた記憶はなく、もし言われれば部屋に確認に戻ったと思うと話があった。 実際は、主が戻られた直後、別の職員が、居室のハンガーに掛っている主の上着を見つけた。この時に忘れもののお詫びの電話を掛けるべきであった。棟での検討の中で、上着は居室のハンガーにかけると目に入りずらくなるため、今後はご利用者の荷物バックの上にたたんで置くことを決め事とし注意したい旨話しがあった。
				今後の対応	ご家族へ対応の不手際をお詫びさせていただく。娘さんより「こちらとしても夕飯の忙しい時間帯に迎えに行く事をお願いして、忙しくさせてしまってすみません」といっていただけたが、ご家族のお仕事の事情は、担当ケアマネより重々聞いている事でもあり、再度お詫びする。「わざわざ、ありがとうございます。と言っていただくことができた。
3月	【3】 主よりお話あり。 食堂の自席に座っていたところ、近よってきたご利用者がいて自分を睨むように見てきたり、自分の袖をつかむようにしてきたため怖くて仕方がなかった。	短期 ご利用者 ご本人	訴え ・ 不満	結果	確認すると、該当ご利用者は、ここしばらく行動が不安定で、この日も車いすを自操し、言動も職員が気にかけて見守りをしていたことがわかる。 主の隣の席が空いていて、そこに該当ご利用者が向かわれた際の出来事で、職員も袖をつかむような行動をされるとは思わず、とっさの出来事で、すぐに駆け付けたが、主にびっくりさせてしまったと思うとのこと。 以上の出来事から主にとって驚きと不安・不快な気持ちが生じたと考えられる。主の気持ちが穏やかに回復する様に関わりながら、離床の時間を工夫し、声掛けを行った。
				今後の対応	該当ご利用者には、状態を見ながら午睡の時間を設け休んで頂いたり、行動に関しても職員が見守りを強化し、必時時は医師への相談等も視野に入れながらよく観察し、対応していくように確認しあった。

R4，4，1～R5，3，31

月	要約	申出者区分	種類区分	結果・対応	
3月	【4】 ご家族よりお話しあり。 ショートステイ中の、血圧を毎日図ってもらうように話をしてあったが、血圧ノートに記載がなかった。	短期 ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	結果	確認を行ったところ、看護係内での申し送りが出来ておらず不備があったことがわかる。 ご家族へ連絡を入れ、血圧の計測がされていなかった事、ホーム部署内の申し送りの不手際があったことをお詫びする。
				今後の対応	看護係と改善策を確認する。今後は口頭やホワイトボードへの書きこみと併せ、申し送りノートへも確実に記載し、係の中の申し送り時に必要な事項を読み上げる事とした。
	【5】 ご家族より連絡あり。 今回のSS時に、手荒れ乾燥肌、右の親指付け根辺りが特にひどいと施設から話があった。家に戻って来た際、絆創膏が貼ってあったが、確認してみると少し深いようで傷になっている。 自分で掻いてしまうのかもしれないが、また次回ショートステイの予定があるので、観察をよろしくおねがいします。とのこと。	短期 ご利用者 ご家族	訴え ・ 不満	結果	今回の利用中、日中おトイレに通う回数がとても多く、そのたびに手を洗っているので、乾燥してあかぎれてしまったと思われた。また時間の経過で痒みも生じるため、主がかいて悪化している様子も想像できた。 丁寧にお詫びをお伝えし、状況を伝える。これからは更に注意して手荒れの観察をしていくことお話しした。
				今後の対応	今後は入所時と退所時に手のお写真を撮ってお渡しできるように施設長、棟と話をする。 また入所時にハンドクリームのお願いも併せることとしご家族へも快諾頂き対応している。