

# ご意見・苦情情報(平成17年度)

## 養護老人ホーム

- ・居室前に物干し台を設置してほしい  
非常時の避難路等制約もあり、日当たり風通しのよい場所に増設することで対応。
- ・「部屋へ泥棒が入った」との訴え  
本人立ち合いのもと職員2名で居室内を捜索し、しまい忘れを確認し、本人の申し出により現金のうち紙幣を職員室預かりとする。
- ・財布を胴巻きに入れておいても盗まれる。どこへしまったらよいか。  
ケース検討会で協議し、夜間不安症状が現れるため、預かり証を作成し、夜間のみ財布を預かることとする。
- ・服を盗まれたと疑いをかけられた。  
相談員と担当職員で居室を訪ね、衣類在庫数を確認し、洗濯して物干しにあったもの  
を確認し、本人の勘違いであったため、相手に謝罪し解決。
- ・年金の入金が確認できない。  
自己管理の通帳を記帳し、住所変更手続き未完のため停止中であることが判明。  
年金基金へ連絡、手続きを援助し解決。

## デイサービスセンター

- ・入浴介助について、スタッフにより洗い方に差がある。  
職員ミーティングにより、マニュアルの再確認と声掛け等により丁寧な洗身に努めています。
- ・高齢者には不向きなおかずが増えた気がする。同材料でも料理を考えてほしい  
栄養士が直接昼食時に利用者の意見を聞きながら、可能な限り要望に応えるよう実施中。
- ・お昼の食事の献立が和食中心になりとてもおいしかった。  
投書のご意見をいただいて、早急に対応したことがよかった。ご意見ありがとうございます。

# ご意見・苦情情報(平成18年度)

## 養護老人ホーム

- ・ 近隣の田の所有者から用水路に入所者の氏名入り下着が捨てられていたとの訴え  
早速名前の挙がった入所者に尋ねたところ「僕が捨てた」「職員や仲間に弁失禁したことがわかるのがいやだった」とのこと。本人には反省を求め、意識改革をしていた。また職員も十分なる観察と、相談しやすい人間関係の構築に努めるよう努力いたします。
- ・ トイレに入ると同室者の方がいちいちのぞきに来る。  
同室者に確認すると、「〇〇さんはいつもトイレの戸を開け放して入っている。覗くつもりはない」とのこと。両者を交えて相談し、今後はトイレの戸は閉めることと、誤解を生むような行動は慎むよう約束して、和解する。
- ・ 女性の入所者が、浴室でシャワーを立ったまま使用するため、周りの人にかかり、注意しても聞いてもらえない。  
翌日、本人に対して事情を聞くとともに、シャワーの使用方法を説明し、納得してもらう。一週間後には使用方法にも慣れ、仲間と仲良く利用中。
- ・ 朝、食堂のお掃除の時、同じ班の特に背の高い人に強く注意され、頭が痛くなる。  
班長(背の高い人)に確認し、麻痺や障害のある人と健常者が同居している現実を伝え、掃除には出来るだけ職員も手を貸すこと、障害のある方の掃除(出来る事を実施)に理解をしてほしい旨伝える。
- ・ 浴室シャワーが場所により水圧に差がある。  
施設長により、シャワーの目詰まりを掃除し、改善した。

## デイサービスセンター

- ・ 脱衣室前の廊下の壁にある利用者用掲示板が暗くて見えにくい。  
今後、雨天時等の暗くて見えにくい場合は、照明を点灯させ、見やすくすることを確認し、了解を得ました。

# ご意見・苦情情報(平成19年度)

## 養護老人ホーム

- ・全体会議での内容を口頭で言われただけでは忘れてしまうので、何かを書いて掲示してほしい。  
さっそく集会室前のホワイトボードに全体会議の内容を職員が記入。  
次の会議まで1か月間掲示しておく。
- ・食堂へ入る時、洗面所で手を洗わない人がいた為注意したらいきなり左頬を殴られた。  
さっそく訴えたRさんを叩いたTさんに事情をきく。「どんな理由があれば暴力をふるった事はいけないとおもいませんか」と言うとTさんは認められ、Rさんの部屋へ行き謝罪する。Rさんのほうから「手を洗わないと皆さんに迷惑をかけるから気をつけろよ」と手を差し伸べ握手して和解する。

## デイサービスセンター

- ・利用日毎に自分の席が替わる。  
週5日利用されておられる方で、席は変わっていないが、隣に座られる利用者さんが、曜日によって変わる事から、勘違いされておられる様子だったので、事実をご本人・ご家族に説明して、納得していただく。

# ご意見・苦情情報(平成20年度)

養護老人ホーム

ありませんでした。

## デイサービスセンター

- ・サービス計画書（通所介護計画書）の内容説明を本人にして、署名も本人に書かせた。写しだけを本人に持ち帰らせ、家族には説明がなかったがそれでよいのか。

ご自宅に伺い、息子さんに面会。「自分の母親は、自宅では訳の分からない言動があり計画書の説明を始め他のことも家族に説明してほしい。家族としてもやってもらいたいこともある」とのこと。現在利用中の利用者（母親）は利用中はとてもしっかりしていることから、自立度の高い方としての先入観があり、今後のご本人・ご家族双方にご説明させていただいた上で、署名もいただくこととし、ご理解をいただく。

- ・今朝の送迎車の車内で、補助者が居眠りをしていた。自分たち利用者は不安になる。不安のないようにしてほしい。

申出人（ご利用者）は職員の特定は避けられたため、即日職員の話し合いの場を設け、苦情の内容を伝達。今後は、介護のプロとしての自覚を持ち、職員の言動で、ご利用者の皆さんへ不安感を与えるようなことのないよう仕事にあたることを確認し、ご利用者様にも伝達し、了解を得る。

- ・昨日利用者（母親）が帰宅後職員から何か言われたらしく「あかねをやめたい、行きたくない」と言い出した。母に聞いても要領を得ないので、何があったのか聞かせてほしい。

昨日担当した職員に経緯の説明をし、状況を聞くと、昨日皆さんと談笑中、他の利用者さんの家庭内のことを話題にされていたため、一人になった際に「他の皆さんの家庭内のことは言わないようにしましょう」と話したとのこと。ご本人は、自分が悪いことをして注意を受け、嫌われてしまったと誤解された様子。ご家族からも最近認知症が進み、被害妄想的になるとのこと。今後はご本人の症状・様子を見ながら、声掛けをしていくことで、ご理解いただく。

# ご意見・苦情情報(平成21年度)

養護老人ホーム

ありませんでした。

## デイサービスセンター

- ・利用予定日に用事ができてキャンセルしたが、用事が早く済み利用予定日の次の日、予定日ではなかったが利用できればと思い、電話で申し込みをしたところ、電話に出た職員に「えー今日休んだのに何で明日来るの」と言われた。その言葉にとっても傷ついた。

自分たち利用者を傷つけるような言動は止めてほしい。優しい気持ちで接してほしい。

申出人の内容を聞いた上で、職員の言動で傷つけてしまったことを謝罪し、早急に職員間の話し合いの場を設け、再発防止に向け努力することを確約する。

翌日、朝のミーティングで苦情の内容を伝え、介護のプロとしての自覚を持ち仕事にあたらねばならないことを確認。後日申出人に改めて確認事項を伝え、謝罪、了承を得る。

- ・先日の利用時、入浴後の着替えの中に履いていたものと同種の靴下を入れておいたが、帰宅後靴下が見つからない。そちらにありませんかとの問い合わせ。

当日着脱を担当した職員2名に確認するも、履いていた靴下と同種の靴下をはかせ履いていたものは本人の洗濯物として袋に入れたと思うが、定かでないとの事。

その後センター内を探すが見つからない。送迎時その旨を話し謝罪。紛失した靴下は、娘からの贈り物でお気に入りだったため探しているとの事。同じものがあるかわからないが、弁償させていただきたい旨申し出るがそんな心配はしないでほしい私の勘違いでどこかからでてくるかもしれないとの返事。

ご利用者様の持ち物等の紛失という事態を引き起こし、再発防止に向け職員内で取扱いマニュアルの作成に向け検討していくこととする。

# ご意見・苦情情報(平成22年度)

養護老人ホーム

ありませんでした。

## デイサービスセンター

- ・今まで白内障手術後の目薬の点眼を自分でしていたが、点眼方法が悪く炎症を起こしてしまった。医師から目薬の容器が眼にあたらないように他の人にさしてもらおうようにと言われたため、デイ利用時職員に「差してくれますか」と言ったら「自分で差せなくなったの」と言われた。サービスの一環として対応してくれないのか。

これまで、申出人本人は、左半身まひはあるものの、自立して点眼ができていた為看護師から状況確認後、担当ケアマネにご本人の要望を伝え、点眼依頼の提供票をだしてもらった。

また、ご本人の要望等も再度確認後、スピーチロック、身体拘束等について検討会を開催し、ご本人には再度謝罪を申し入れ再発防止に努めることとした。

# ご意見・苦情情報(平成23年度)

## 養護老人ホーム

- ・農産物の無人販売所にて、みかん2袋を持ち1袋分しか現金を投入しなかった高齢者がいたと、通行人から聞いた店主が、これまでも何度か不信に思っていたことがあったが、今回は目撃者がいたので施設として何とかしてほしい。

本人(入所者)に状況と事実関係を確認すると、本人が事実として認めたため、早速店主に不足金とともに謝罪に伺うと、入所者本人の顔は見たくないので、連れてこなくていい、施設としてしっかり指導してほしいとのことをお叱りを受ける。

入所者本人には、店主のお怒りが強いこと、これまでの生活態度等を話し、今後の生活態度を改善するよう指導。職員が見守り、助言、支援を繰り返して再発防止に努めるようする。

- ・入所者Tさんがおやつを1日何本も飲んでいるため、Kさんが注意すると「1本しか飲んでいない」と怒鳴って両足を蹴られたとの訴え。たまたま様子を見ていた調理職員が仲裁に入り大事には至らず足にも当たっていないと思われるが、Kさんは「痛い、痛い」を繰り返す。

看護師2名でKさんの蹴られたと訴える部位を確認するも腫れ、傷、あざ等は見られず、整形外科受診を勧めるも「痛くて動けない」という。その後昼食にも自立歩行し、全量摂取し下膳も自身です。

相手Tさんは認知症はあるものの、蹴るまねのみで、当たってはいないと判断。

Kさんには、今後本日のようなことがあれば、職員に言うよう依頼し、今後痛みがでたら、整形外科を受診するよう勧める。

後日、整形外科受診時も骨粗しょう症はあるものの打撲の形跡もなく、異常なしとの診断が下される。

## デイサービスセンター

- ・利用者K様宅へ迎えにいった際、ご自宅前で、リフト操作で車いすを降ろしていると車で通りかかった方から「他の車の通行の妨げとなる」との苦情をいただく。

所長に報告し、隣接するJA敷地に駐車し、車椅子の乗降をさせていただけるようにすれば、安全性も向上するとのことで、所長がJA支店長に使用許可をもらいに行き快諾を得てくる。

今後K様送迎時は、JA支店敷地に駐車し、リフトの操作は運転手、自宅までの移動介助は補助者、その間の車内見守りは運転手とし、スタッフの確認事項とする。

その後K様家族にも謝罪と今後の対応について説明し、了承を得る。