苦情公表：2022入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	百々山（短期）	利用者本人	4月1日	移乗を投げるようにされた件について	ご利用者より「移乗してもらう際に投げるように移乗されるため、足が痛く辛い」と話があった。	ご本人に謝罪しました。ケアワーカーが他業務に追われていたため対象ご利用者の声に耳を傾けられなかったことが原因です。今後はご利用者へのアセスメントを怠らず全職員がご利用者の心身状態について把握できるようにしていきます。	4月4日
2	しらいと（短期）	家族	4月18日	対応が怖い職員がいると思われる件について	ご家族より「父から対応が怖い職員がいると聞いたが、本当に要るのか、いるなら改善してほしい」と話があった。	後日、ご利用者様、ご家族、ケアマネジャーと話をしたところ怖い職員ではなくご利用者同士の言い合いによるものでした。状況として狭い通路でお互いが通ろうとした際に言い合いになりました。そのため是正として施設の環境の整備を行い、過ごしやすい施設作りを行っていきます。	4月19日
3	しらいと	家族	5月30日	当日の夕方に他事業所へ移動するよう話があった件について	ご家族より、「担当のケアマネジャーから連絡があり、事前の連絡がなく、当日の17時頃に事業所を移るよう話があった。急な連絡であり、常識がないだろう。たらいまわしにするのか、今から迎えに行くから準備しておいてくれ」と電話があった。	ご家族には施設として今すぐ対応できなくなったと誤って伝わっており、来所された際に、「安全を考慮すると、事業所の移動も1つの方法であると考えていた」旨を説明しました。当該ご利用者は精神疾患が顕著にみられ、見守りの手薄な時間の転倒リスクが高いことから以前利用していた事業所へ移動することを検討しておりました。担当ソーシャルワーカーからその旨をケアマネジャーに伝え、ケアマネジャーが早急に移動が必要だと誤解したことやご利用者の相談に関して担当ソーシャルワーカーはご家族よりケアマネジャーに相談する機会が多く、ご家族に、施設の意向が正しく伝わらなかったことが原因です。是正としてケアマネジャーへ施設の意向を伝える際は５Ｗ１Ｈを確実に報告することや家族との連絡を密に行うことを心がけることで再発防止に努めます。	6月7日

苦情公表：2022入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
4	しらいと（短期）	家族	6月1日	送迎忘れについて	「8：50から9：00にショートステイの送迎が来る予定になっていたがまだ来ない」と電話があった。	ご家族に謝罪しました。担当のソーシャルワーカーが自身の予定表に送迎予定の入力を失念していたことで送迎がないと思い込んでいたことが原因です。是正として①送迎の日時がわかり次第、早急に予定の入力をすること②送迎がある場合は、朝礼時に報告し、各ソーシャルワーカーで相互確認を行います。	6月1日
5	天竜厚生会城北の家（短期）	家族	6月9日	送迎運転手の対応ついて	ご家族より、「①送迎が来ないがどうなっているのか②送迎に来た委託運転手の謝罪に反省や誠意が全く感じられなかった。また普段から当該委託運転手の対応が不快である。」と電話があった。	ご家族に謝罪しました。当該委託運転手は事務所が用意した地図を持ち出してはいけないと誤認していたため、正確な場所が分からず結果として遅れたことが原因です。②当該委託運転手の謝罪の姿勢に問題があり、誠意が伝わらなかった。是正として①委託業者より当該運転手に再度業務の指導を行いました。②委託業者と協議の上、当該運転手はショートステイの送迎業務は行わないこととしました。	6月10日
6	しらいと（短期）	家族	6月16日	送迎忘れについて	ご家族より「6/14～6/16にショートステイの送迎が来る予定になっているがまだ来ない、どうなっているのか」と話があった。	ご家族に謝罪しました。5月中旬に面会も兼ねて6月の予定について打合せをした際に、利用日の変更依頼がありましたが、担当ソーシャルワーカーが途中で離席し、変更について理解できていなかったことや変更前の古い予約票を利用表に反映したことが原因です。是正としてご利用日の変更があった際は確実に記録に残すこととしました。またショートステイ予約変更票への記録を確実に実施することで再発防止に努めます。	6月16日

苦情公表：2022入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
7	天竜厚生会城北の家	家族	6月17日	理美容のカットを依頼していないが勝手にカットされた件について	ご家族より、「自分で美容院に連れていきたいとソーシャルワーカーに話をしていたが、施設の理美容業者にカットされてしまった」と電話があった。	ご家族に謝罪しました。ご利用者の担当ソーシャルワーカー（以下A職員）と理美容担当ソーシャルワーカー（以下B職員）は別々の職員であり、ご家族から自分で美容院に連れていきたいと話を受けたA職員は、B職員に口頭で伝えるのみで理美容予定者一覧表が変更されていなかったことが原因です。是正として依頼については抽象的な表現は避け、具体的に伝えるようにすること、また理美容予定者一覧表は今後ダブルチェック体制とすることで再発防止に努めます。	6月20日
8	天竜厚生会城北の家（短期）	家族	6月26日	残薬の返却忘れについて	ご家族より、「ショートから戻ったが、持って行った今日からの薬が荷物の中に入っていなかった。施設に忘れていないか」と電話があった。	返却忘れであったことをご家族に謝罪しました。残薬がある場合にチェックリストに記入することが徹底されていなかったこと、受け入れの際に、チェックリストへ薬類を記載していなかったため退所時のチェックで見落としたことが原因です。是正として残薬があればチェックリストに記入すること、チェックリストの欄に退所時に引き出しや棚のチェックをしたかの確認欄を設けることとし再発防止に努めます。	6月26日
9	さやの家（短期）	家族	7月11日	便が付着した衣類がそのまま帰ってきた件について	持ち帰った衣類の中に便が付着し、汚れたままのものがあった。汚れていた場合は施設で洗濯をしてから返却してもらいたい。	ご家族に謝罪しました。当該ご利用者への脱衣の際に職員が衣類の汚れを確認せず袋に戻したことや入浴職員から預かった衣類をショートステイ受け入れ職員が汚れの確認をせず、荷物に入れたことが原因です。是正としてご利用者の入浴時に衣類の汚れについて確認し、入浴職員からショートステイ担当職員へ申し送りを行うこと。またショートステイ担当職員は入浴後に返却された衣類の汚れを確認し、汚れていた際は洗濯をして返却いたします。	7月11日

苦情公表：2022入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
10	天竜厚生会城北の家（短期）	家族	7月19日	口周りの傷について	ショートステイから帰ってきたら口の周りが傷だらけであった。どういう状況であったのか、職員も帰るまで気付かなかったのか。原因が分かれば教えてほしい。	ご家族には髭剃りを行った時の状況を伝え、謝罪しました。帰宅直前に髭剃りを行ったため、その後の傷に気づけなかったことや髭剃り後はベビーローションを塗布しているが、今回確実にベビーローションを塗ったか分からず、当該ご利用者の肌が乾燥していたことが原因です。是正として髭剃りは入浴時などの日中に行い、髭剃り前後で確実に保湿を行うようにいたします。	7月19日
11	天竜厚生会城北の家（短期）	家族	9月7日	以前申し立てた苦情に対する是正について	以前に髭剃りの件（7/19受付）でご意見をさせていただいたが、ホームページに公開されている内容が思っているものと違っていた。 家族としては、相手（ご利用者ご本人）の反応を見て介助するという基本ができていなかったことによる介護事故だと考えている。今後も利用したいので、今回の事故の経緯や今後の対策について、改めて説明していただきたい。 【9/6公開内容】 ・苦情内容 ショートステイから帰ってきたら口の周りが傷だらけであった。どういう状況であったのか、職員も帰るまで気付かなかったのか。原因が分かれば教えてほしい。 ・対応内容 ご家族には髭剃りを行った時の状況を伝え、謝罪しました。帰宅直前に髭剃りを行ったため、その後の傷に気づけなかったことや髭剃り後はベビーローションを塗布しているが、今回確実にベビーローションを塗ったか分からず、当該ご利用者の肌が乾燥していたことが原因です。是正として髭剃りは入浴時などの日中に行い、髭剃り前後で確実に保湿を行うようにいたします。	ホームページに掲載するに当たり、内容は要約されており、原因や是正の趣旨を省いて掲載したことで、ご家族にさらなる不信感を抱かせてしまいました。また、前回の苦情に対する原因究明や説明が十分でなかったことで、ご家族に疑問が残り不安を抱かせてしまいました。 そのため、苦情解決責任者（施設長）及び苦情担当者が改めて当該職員・関係職員とそれぞれ個別面談を行い、当時の詳細な経緯等の聞き取りを行いました。その上で、職員会議で原因分析及び今後の対策を検討しました。 特に、「ご利用者ご本人の立場になった介助をする」という介助の基本を改めて大切にすることを周知しました。 職員から聞き取った内容や今後の対策について、ご家族に説明いたしました。 ホームページへの掲載については、掲載前に関係者間のチェックを徹底することといたします。	9月28日

苦情公表：2022入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
12	さいわい	家族	9月22日	8月の利用料の請求額について	8月分の請求書が届いたがいつもより請求額が高い。前月と比べると減免金額が０円になっているため、確認していただきたい。	事務手続ミスにより減免金額が0円となっておりました。ご家族に謝罪するとともに返金対応をしました。請求業務時に減免に関する情報をチェックした際、負担限度額の未登録に気づきましたが、登録途中に他業務に入ってしまい登録終了と思い込んでしまったことが原因です。また請求業務が慢性的に期日の直前に行っており、確認作業が行き届かなかったことも挙げられます。是正として2名での確認を2度行うことといたします。また確実にチェックが行えるよう請求作業完了の目安日を設定し、確認作業に余裕をもって行えるようにします。	9月27日
13	天竜厚生会城北の家	家族	10月12日	退所後にインフルエンザの予防接種同意書が送られてきたことについて。	義父が8月に死亡退所したのにインフルエンザ予防接種の同意書が送られてきて義母が大変ショックを受けていた。大変失礼なことであり、どのように管理しているのか。	ご家族に誤送付について謝罪しました。原因として記録管理システムから宛名ラベルを印刷し、退所者がいれば除外するようにしておりましたが、確認時に除外していなかったことによるものです。是正として宛名ラベルを印刷した後にラベルの名前の確認や現入所者数とラベル枚数のチェックを行うことで再発防止に努めます。	10月12日
14	百々山	家族	10月13日	キーパーソンを変更したが機関誌が郵送で届いた件について	当法人の封筒で妹に機関誌が届いた。妹が言うには一緒に家族葬を案内する広告が入っていたとのことで癌闘病中の妹はショックを受けている。キーパーソンは変更したはずだがなぜこちらに郵送されてくるのか。	誤って機関誌を送付したことを謝罪しました。原因として宛名ラベルの変更を失念していたことやチェック体制がなかったことによるものです。是正として宛名ラベルの作成前に、郵送先名簿を作成し、その名簿を事務所内で回覧し担当ソーシャルワーカーがチェックすることで再発防止します。家族葬については施設から送るようなことはなく機関誌と一緒に送るようなことはないことから丁重にその旨を説明しご理解をいただきました。	10月14日

苦情公表：2022入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
15	百々山	地域住民	2月22日	車の運転について	天竜厚生会の車両が脇道から右折してきた際にぶつかりそうになった。危険に感じたため気をつけていただきたい。	危険な思いをさせてしまったことを謝罪しました。 原因として、運転手は見通しの悪い場所であるとは認識しており左右確認は繰り返し行っていましたが、発進時、進行方向に意識を取られてしまい、反対方向からくる車両への注意を疎かにしてしまったことによるものです。是正として進行方向だけに集中しないよう、反対側からくる車両がいないか再確認してから発進するようにいたします。また申立内容と是正を会議にて周知し、再発防止に努めます。	2月24日
16	百々山（短期）	家族	3月15日	事故発生時の職員の対応について	当該ご利用者がショートステイを利用中に、転倒し、頭部と腰部を打つ怪我をする事故が発生しました。その際の対応について、下記のとおりご意見を頂きました。①転倒があってから救急車を要請するまでに時間がかかりすぎていること。②直ぐに家族へ連絡をしてほしいこと。③介護に対して不慣れな職員に対してどうフォローするのか。④施設長として連絡をするのが遅い。	転倒事故および、その後の対応が至らなかったことについて謝罪しました。原因として①②転倒後も朝食を食べることができており、別部位（腰の痛み）に気がいってしまい、状態観察をする時間を取り過ぎてしまいました。③転倒事故の際に介助していた職員は、入社半年で経験が浅く、介護技術や知識が十分でなかったが、ご利用者対応を1人で任せてしまいました。④施設長からご家族への連絡が休暇明けであり、遅くなってしましました。今後の是正として、①②転倒の際に頭を打っている場合は、速やかに診療所・当直看護師に連絡し、指示を仰ぐよう徹底いたします。また、怪我等の状況に応じてご家族への連絡と救急車の要請を並行して行い、ご家族へ連絡が取れない場合は、職員が付き添い、救急搬送を行うようにいたします。③経験の浅い職員に対し、技量を見極めた上で一人でのご利用者対応に当たらせることとし、事故の再発防止に努めます。④事故の重大性を再認識し、休暇中であっても施設長より速やかにご家族へ連絡いたします。	3月22日

苦情公表：2022入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
17	天竜厚生会城北の家	家族	3月20日	事務所とケアワーカーの情報共有不足に伴った被害について	ご家族より「今後利用して大丈夫か?]と懸念につながる出来事があったと電話連絡があった。事務所とケアワーカーとの間で情報共有がしっかりとなされていないと思われる節があるため改善していただきたい。 以下、申立内容の詳細について ①退去の際に、衣類の返却がなかったため、事務所担当に問い合わせを行ったところ「探します」と返答があった。その後「探しているが、見つかっていない」とのことであるが、どこまでの範囲を探しているのか。 ②セーターが縮んでいることや背中に記名がされていた。以前、入院中に持っていったセーターを施設が洗濯に出してしまい、着られなくなってしまった。また、入所時に衣類は特定の箇所（左下裏）に記名するよう指示されていた。施設の決めごとであるのに、守られていないのはおかしいのではないか。 ③事務所の担当者から衣類を持ってくるように依頼され届けたが、再度、ケアワーカーから衣類を持ってくるように依頼があった。 ④当該ご利用者用に持っていったお菓子が勝手に廃棄にされた。	ご家族にご迷惑をおかけしたことを謝罪しました。原因として①洗濯後の衣類は、名前を確認し各居室に返却を行っておりますが、その際に他の居室に紛れ込んでしまった可能性があります。②衣類の洗濯方法について確認していなかったことや衣類の記名箇所について施設内で周知がされていなかったことが挙げられます。③ご家族に衣類等の持参を依頼した場合、記録システムに入力し、情報共有を行える体制がありましたがケアワーカーが記録を見落としていたことや、職員間での申し送りが不十分であったことが挙げられます。④賞味期限の確認不足により、提供し忘れてしまったことが挙げられます。是正として、①衣類を返却する際は、確実に名前を確認してから返却いたします。また衣替え等の際に衣類が本人のものであるかの確認をするようにいたします。②衣類を持ってきていただいた際に洗濯方法について確認するようにいたします。衣類への記名箇所についてはユニット会議で周知し、徹底していきます。③ご家族に依頼した内容については、まず、記録システムを確認することを会議で周知しました。④ご家族より頂いた差し入れについては、必ず賞味期限を確認するとともに処分の際はご本人等に確認することといたします。ご家族には改めてご迷惑おかけしたことを謝罪いたしました。	3月20日

苦情公表：2022入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
18	百々山	利用者本人	12月21日	職員の態度について	移乗介助の際にフットサポートの上げ下げを足で行っていると思われる職員がいる。フットサポートが足首にあたり痛いと訴えたが謝罪の言葉がなかった。またポータブルトイレで用を足した際に職員を呼んだが介助中に面倒くさいと言っており、とても不快であった。自分は全盲であり、目が見えていないから何をしても良いと思っているのか。今まで我慢していたが限界になったため面会時に妹と相談をして苦情を出すことにした。	不快な思いをさせていまったことについて謝罪しました。当該職員と面談を実施し、「面倒くさい」と発した言動について否定する発言がありましたが、日々の支援やご利用者との関係性から何かしら発言したことが「面倒くさい」と受け取られたのではないかと考えられます。また、相手の受け取り方を確認しながらの支援が不十分であったことが原因です。是正として当該職員へ、相手の立場に立ち、相手の受け取り方を確認しながら丁寧に支援をするよう指導いたしました。他職員へも同様に申立内容と是正について周知し、再発防止に努めます。当該職員が申立者に対して謝罪を行うとともに今後、適切な支援に取り組むことをみていただきたいとお願いしました。	3月16日