

| 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）  | 家族  | 4月11日 | ショートステイの初回利用に不満を感じ、今後の利用を中止したいことについて                   | 帰りの時間が20分も遅れた。予定があるのにどうしてくれるのか？」「帰宅した母の手に便が付いていた。本人も疲れていて、もう利用したくないと言っている。」  | 息子様に送迎時間が予定より遅れたことについて謝罪し、手に便が付着していたことについても、帰宅前にオムツ交換を行っていたことを説明し、謝罪しました。今後は送迎時間についてご家族へ明確に説明し、理解を得るよう努めるとともに、排泄後の処置確認を徹底し、帰宅時には身体の様子を確認するようにします。ケアマネジャーを通じてご家族と今後の利用について話し合い、ご家族に納得いただきました。  | 4月14日 |
| 2  | さやの家（短期） | 家族  | 4月18日 | 何日も同じ紙パンツをはき続けている、また排泄介助を実施した職員が台所のシンクで手洗いを行っていることについて | ケアマネジャーより娘様から以下のご意見をいただいたと報告を受けた。<br>①面会時にトイレ誘導をした際、同じ紙パンツを2、3日履き続けているように感じた。毎日交換ではなく、入浴日のみ交換しているように感じるがどうか。<br>②排泄介助を実施した職員が台所のシンクで手洗いをしていた。感染症のリスクもあるため気になる。 | ご家族には速やかに謝罪し、職員への事実確認を行いました。原因として、排泄介助時にご本人が羞恥心から介助を拒否されることがあり、紙パンツの交換確認が不十分であったこと、手洗いの場所が適切でなかったことが判明しました。今後は、紙パンツの交換についてご本人の意向を確認し、声掛けをするとともに、職員間で衛生管理の重要性を再確認し、研修を実施しました。また、手洗いについては台所カウンター外に消毒液を設置し、適切な場所で手洗いを行うことを徹底します。ご家族からは、職員全体に対する周知をお願いされたことを受け、再発防止のため、職員全体への指導と改善策の実行を進めていきます。 | 4月23日 |
| 3  | 百々山      | 家族  | 4月16日 | 情報共有の不足と医師の対応に不満があることについて                              | 前任のソーシャルワーカーに受診や治療、延命についての意向を伝えていたが、共有されていないことが残念である。また、天竜厚生会診療所の医師から癌であることが確定のように伝えられたが、疑いの状態を確定診断のように説明しないほしい。   | ご家族には情報共有の不備および医師の説明によりご不快な思いをさせたことを謝罪し、ご家族の意向を改めて書面で整理・共有させていただきました。今後同様のことが生じないよう、引継ぎ文書や記録内容の記載方法を見直し、関連職員間での情報共有を徹底いたしました。また、医師の説明に関するご意見は診療所内で今後の対応を検討・共有しております。ご家族からは「同じようなことが繰り返されなければよいので、よろしく願います」とのお言葉をいただきました。  | 4月16日 |

| 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  | 翠松苑（短期） | 家族  | 5月13日 | 本人のものではない衣類を着用していた件について | 施設から帰宅したが、衣類を確認すると、すべて施設のものを着用しており、本人のものではなかった。   | ご家族には、帰宅時にご利用者が着用されていた衣類がご本人のものではなく施設のものであったこと、また入浴が実施されなかったことについて謝罪し、事実関係と原因を説明させていただきました。衣類の返却については「次回のご利用時で大丈夫です」とのお言葉をいただきました。原因として、送り出しの際に職員が衣類の記名確認を行っていなかったこと、入浴予定がカレンダーには記載されていたにもかかわらず、浴室内のホワイトボードに利用者名が掲示されておらず入浴に至らなかったこと、またカレンダー上の表記方法が不明確であったことなどが判明いたしました。これを受け、来所時に着用している衣類を写真で記録し、帰宅時に照合する方法を導入したほか、入浴予定の管理体制を見直し、ホワイトボードとカレンダーの両方を確認する運用を徹底するなど、職員間での情報共有と確認体制の強化を図っています。今後も再発防止に向けて改善を継続します。  | 5月14日 |
| 5  | さいわい    | 家族  | 5月27日 | 家族からのご要望に対する職員の態度について   | 母が頭皮の痒みを訴えていたため薬剤を塗ってもらえないかと職員にお願いしたところ「デイサービスなら対応するが、入所施設ですからね」と返答があった。面倒くささを前面にだす態度は残念であり、心配である。また、以前、面会時に母が便意を訴えていたため、職員に対応をお願いしたが「今行ったばかり」や「トイレ行きたいだつて」と大声で対応された。適切な支援ではないと感じる。 | ご家族には速やかに謝罪し、対応した職員への事実確認を行ったところ、薬剤塗布についてはその場で即答ができず、一度保留し、担当のケアワーカーと相談のうえで対応する旨をお伝えした経緯がありましたが、その際の職員の表情や言葉の選び方、声のトーンなどが、ご家族にとって「面倒に感じている」という印象を与えてしまったものと受け止めております。また、排泄支援の依頼に対する職員の発言については、悪意はなかったものの、デリケートな内容であるという認識が十分でなかったことから、配慮の欠ける場面となってしまいました。こうした背景には、職員間で日頃から言動を振り返る機会や、状況に応じた声かけを確認し合う文化が十分に育っていなかったことがあると受け止めております。今後は、ご利用者やご家族からのご要望にはまず傾聴と受容の姿勢で対応し、その場で判断が難しい内容については一度持ち帰り、職員間で検討のうえ、改めて丁寧にご説明する体制を徹底します。また、表情や声のトーンが相手に与える印象について改めて全職員で意識を共有し、接遇マナー向上に向けて日常業務や会議等を通じた継続的な啓発を行います。排泄支援などプライバシーに関わる場面では、周囲への配慮を徹底し、適切な声かけや対応を心がけるよう確認しました。ご家族からは、「施設が真剣に受け止めてくれたことがありがたく、言ってよかったと思います」とのお言葉もいただいております。 | 6月11日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日   | 件名                  | 苦情内容   | 対応内容   | 対応日   |
|----|------|-----|-------|---------------------|--|--|-------|
| 6  | 百々山  | 家族  | 7月31日 | おやつ管理と対応が不親切なことについて | 本人から「職員より『おやつ賞味期限が切れたので廃棄する』と説明され、「なぜもっと早く言ってくれなかったのか」と問うと、「食べない日があったから」と言われた」と聞いた。実際食べない日もあったようだが、管理不足もあったのだから、まずは謝るべきではないか。賞味期限が近いことを本人に知らせてくれていれば食べたと思う。施設のおやつ管理と対応について残念に思う。 | ご家族に面会時に改めて謝罪を行い、経緯と再発防止策をご説明しました。原因として、おやつ在庫管理の不手際とご利用者に対する説明の配慮や謝罪が至らなかったことが挙げられます。今後は、ご本人のご意向を確認したうえで、ご家族より必要に応じておやつを差し入れていただくこととしました。また、職員の不手際については丁寧に謝罪を行うこと、職員が管理する食品は在庫と賞味期限の管理を行い、提供方法を工夫する等、再発防止に努めてまいります。  | 7月31日 |
| 7  | 登呂の家 | 家族  | 7月30日 | 郵便物の取り出しについて        | 生活援助員派遣事業の支援員が訪問した際、母宛の郵便物を手に持ち、「持ってきたよ」と言われた。勝手に郵便物を持ってきたことに驚き、ドアもこちらが開ける前に開けられた。忙しいため後にしてほしい旨を伝えるも、身を乗り出して部屋の中を覗いてきた。今までお世話になっていたため我慢していたが、他人の郵便物を勝手にとるのは犯罪だと思う。               | 今回の件についてご家族へ謝罪を行いました。当該職員に対して、聞き取りおよび事実確認を実施した結果、住人の私物を取り扱うことへの危機意識の欠如や、支援業務としての線引きが不明確であったことが原因であると判明しました。是正措置として、施設長より当該職員に対し、住人の私物を許可なく取り扱わないことなどを含めた注意・指導を行いました。あわせて、コンプライアンスに関する研修も実施し、職員の意識向上を図っております。今後は、より一層、個人情報や私物の取り扱いについて慎重を期し、再発防止に努めてまいります。ご家族には、原因および是正内容をご説明し「改善を期待している」とのお言葉をいただきました。   | 8月6日  |
| 8  | 百々山  | 家族  | 8月5日  | 私物の管理について           | 靴の購入を依頼されたが、半年前に購入したばかりである。面会時にもその靴は履いておらず、もし紛失したのであれば、施設側で対応・購入するべきではないか。また、衣類についても、無くなったため購入してほしいと依頼を受けたが、なぜ衣類が無くなったのか。物品の購入依頼については、今後は窓口を一本化してほしい。                            | ご家族に不快な思いを抱かせたことを謝罪しました。施設内で事実確認を行ったところ、ご指摘のあった私物についてはいずれも紛失はしておりませんでした。靴については、当該ご利用者が購入されたものをお気に召されず、履いていなかったことが確認されました。本件の原因として、直近の購入履歴を十分に確認しないまま、その都度、複数の職種から物品の購入依頼が行われていたこと、また、当該ご家族以外のご家族にも依頼を行っていたことで、依頼内容が正確に伝わらなかったことが挙げられます。このような事態を防ぐため、今後は、購入履歴を確実に確認した上で、必要な相談および物品の購入依頼はキーパーソンのご家族に対してのみ行うこととし、依頼の窓口はソーシャルワーカーに一本化することといたしました。ご家族には改めて、説明および確認が不十分であったことについて謝罪し、私物の有無についても確認をお願いし、了承をいただいております。 | 8月5日  |

| NO | 対象部署          | 申立者   | 受付日    | 件名                | 苦情内容  | 対応内容   | 対応日    |
|----|---------------|-------|--------|-------------------|---|--|--------|
| 9  | さやの家（短期）      | 家族    | 8月4日   | 服薬忘れについて          | 受診のため来所したところ、ご利用者より、服薬を忘れたとのこと、前々日の就寝薬を渡された。本人は受け答えがしっかりできているように感じるかもしれないが、家族としては言葉と言動が合わないと感じている。薬は口の中に入れ、飲み込みまで確認してほしい。 | ご家族には、本件について謝罪をしました。服薬支援においては、職員が見守りを行い、服薬後の飲み込みまで確認することが基本の対応となっていました。職員の中には、ご利用者の受け答えがしっかりしていることから、自立して服薬できると判断し、声かけのみで対応していたケースがあったことが確認されました。今後の是正措置として、服薬支援の際には薬をお渡しするだけでなく、その場で確実に飲み込んだことを確認するよう、改めて職員全体に周知を行い、対応の徹底を図ってまいります。   | 8月4日   |
| 10 | 天竜厚生会城北の家     | 家族    | 10月4日  | 足の擦過傷について         | 前回のショートステイから帰宅後、右膝に擦過傷があった。報告を受けていないが、気が付いていないのか。   | 当該ご利用者の擦過傷について気づいておりましたがご家族への報告を怠っていたことを謝罪させていただきました。傷ができた際は確認した職員がソーシャルワーカーに報告し、その後ご家族へ確実に報告する流れを徹底してまいります。   | 10月4日  |
| 11 | 天竜厚生会城北の家（短期） | 家族    | 11月18日 | 利用後、持参した杖がない件について | ショートステイ利用から帰ってきたが、杖が見当たらない。施設内にあるか。   | 申し出を受けて施設内を確認したところ返却忘れが判明したため、ご連絡して謝罪するとともに、ご自宅へお届けすることをお伝えしました。原因は、ショートステイご利用時には荷物チェックを行っていたものの、施設内で使用頻度の少ない物品についてはチェックをせず、まとめて保管していたため返却を失念しました。今後は持参された荷物について使用頻度にかかわらず必ずチェックを行うよう徹底し、再発防止に努めます。  | 11月18日 |
| 12 | 百々山           | 利用者本人 | 12月5日  | 髪を勝手に切られた件について    | 入浴後に髪を乾かしていると思ったら、髪を切られていた。勝手に切られたが謝罪されていない。縛れる長さじゃないと困るのに、これでは縛れない。  | 申し出を受け、謝罪するとともに、当時の状況や職員とのやり取りについて確認いたしました。職員へ確認したところ、「申立者には綺麗でいてほしい」という思いから散髪を勧めており、また「縛れる長さであればよい」との返事をいただいたため、散髪を実施したことが判明いたしました。しかし結果として、ご利用者ご本人が髪を縛ることのできない長さとなってしまいました。是正として、当該職員には、多様な価値観があるなかでご利用者の気持ちを尊重すること、またその場で独断的に判断せず、必ず相談するよう指導しました。本事案については全職員へ周知し、今後ご利用者の意思を尊重した支援を徹底していくよう共有いたしました。 | 12月5日  |

| NO | 対象部署      | 申立者 | 受付日    | 件名                   | 苦情内容   | 対応内容   | 対応日   |
|----|-----------|-----|--------|----------------------|--|--|-------|
| 13 | 天竜厚生会城北の家 | 家族  | 12月10日 | ユニットを変更してほしい         | 特定の職員の気分の波が激しく困っている。コルセットを強く締められて、排泄を支援してもらう時も表情がきついため辛いと思っている。別のところに行きたいと言っていた。可能か。 | 申出を受け、謝罪のうえ、当該ご利用者に詳細を伺う旨をお伝えしました。職員名の申し出もありましたが、当該職員を交えて話し合いを行ったところ、「その職員ではない」とのご発言があり、事実関係の特定には至りませんでした。また、ユニットの変更についてご提案しましたが、ご本人より「現状のままでよい」とのご意向をいただいております。しかしながら、ご利用者が不快な思いをされたことは事実であると受け止め、本件を不適切な支援事例として取り上げ、原因の検証を行いました。その結果、人員が手薄となる時間帯において、職員の声かけが強い口調となってしまった可能性や、コルセットの装着に関する知識不足により、必要以上に強く締め付けてしまった可能性があることが確認されました。是正措置として、本件を関係職員間で共有するとともに、利用者の心情に配慮した支援の重要性を再認識いたしました。また、コルセットの適切な装着方法について理解を深めるための研修を実施いたしました。なお、ご家族には本件の経過および対応についてご説明し、ご理解をいただいております。 | 1月9日  |
| 14 | 天竜厚生会城北の家 | その他 | 3月14日  | 他ご利用者の湿布が入っていたことについて | 入院されたご利用者のお名前と異なる氏名が記載された湿布が荷物に入っていた。引き取りをお願いしたい。                                    | 入院されたご利用者とは異なる氏名が記載された湿布が混入していたとのご連絡を受け、回収のご要望をいただきました。本件につきましては、申し出を受けて速やかに謝罪し、後日回収に伺う旨をお伝えいたしました。原因は、ご利用者の急な入院決定に伴い準備を急いだことで、薬剤名および氏名の確認が不十分となり、他のご利用者の湿布が混入したものです。再発防止策として、薬剤名および氏名の確認を徹底するとともに、緊急時など対応を急ぐ場面では、必ずダブルチェックを実施する体制とすることを確認しました。  | 3月16日 |