苦情公表：2021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
1	百々山	その他	4月1日	納品済みの液晶テレビ、電子レンジ費用の振り込みについて	業者より、「3/31支払い期限としている液晶テレビ、電子レンジ代金が振り込まれていないため、確認をお願いしたい。」と連絡が入った。	支払い期限が過ぎてしまったことを謝罪し、入金日を改めてお伝えしました。納品時に預かった書類は対応完了済みと思い込み、関係部署に渡すべき請求書を納品書綴りに納品書と一緒に綴ってしまったことが原因です。今後は、納品時に預かった書類は、一枚ずつ確実に確認し、関係部署に提出するよう徹底します。
2	百々山	子	4月3日	床屋利用後の不揃いな髪型について	ご家族より、「床屋に行ったようだが、耳のあたりが不揃いで本人がかわいそうである。本人の体調もあり、長時間床屋で過ごせないかもしれないが、本人に似合う女性らしいショートカットに整え直してほしい。」と話があった。	申立者に謝罪し、散髪をあらためて行うこと、今後はカットの要望を聴き取り、その際はヘアカタログ等を用いてイメージの共有を図り、対応していく旨をお伝えしました。また、散髪後は担当ケアワーカーが髪型の確認を行い、必要に応じて床屋に再依頼していくこととしました。入所時にも、床屋の利用頻度だけでなく具体的な意向の確認を行い、職員間で共有いたします。
3	しらいと・短期	本人	5月3日	就寝時の職員の対応について	ショートステイ利用中、ご本人より、「就寝時に職員よりひどい対応をされた。寝るときにベッドに投げられて、起きようと思ったらまたやられた。ここは良いところだと思っていたから、そんな人はやめさせた方がいい。」との話があった。	関係職員に当該日の詳細を確認し、後日担当ケアマネジャーとともにご自宅に訪問し、経緯の説明と、謝罪を行いました。対象ご利用者は、ベッドへの移乗等は見守り支援でしたが、当該日、就寝支援を行ったケアワーカーは、当該フロアへ異動になったばかりであり、対象ご利用者の情報を十分に把握せずに支援にあたり、本来支援内容でなかったベッドへの移乗介助を行いました。また必要な声掛けも怠ったため、誤解を招いた結果となりました。フロアにおいてご利用者支援に入る前の情報収集の方法、体制の見直しを行うこととしました。また、所属長が当該職員と面談を行うとともに、他職員へも声掛けの徹底と介護の基本の周知徹底を行いました。
4	さやの家	子	6月26日	職員の髪色の明るさについて	ご家族より、「親に面会に行った際、金髪の職員を見かけた。外見で判断してはいけないが、家族を預けている立場として不快でしかない。当該職員も一緒に働いている職員もプロ意識が欠けていると感じた。」と苦情申立フォームより連絡があった。	該当する職員を確認し、改めて基本ルールの確認、周知を図ることとしました。また、勤務前の職員の目につくところに身だしなみが自己チェックできる環境を整えることとしました。

苦情公表：2021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
5	天竜厚生会城北の家・短期	子	6月23日	送迎ドライバーの対応が悪い件について	ご家族より、「朝迎えに来た運転手の挨拶や態度が不愛想で嫌な気分になった。階段や車に乗る際の補助もなく、立って見ているだけだった。施設の送迎を行っているのだから自然にできないのか。」との話があった。	受付者より謝罪し、送迎委託業者とも今後の対応について検討させていただく旨をお伝えしました。また、当該送迎ドライバーには送迎時の態度について指導すること、ドライバーが直接身体に触れる介助はできませんが、危険があった際に支えられる距離にいることは可能であるため、対応していくことをお伝えし、ご理解いただきました。
6	しらいと	子の配偶者	7月19日	食事時の声掛けについて	ご家族より、「今日ショートステイから帰ってきた本人が、『食事の時に職員から「急げ」と言われた。もう行きたくない。』と怒っていた。本人が大袈裟に言っているだけだと思うが、一応報告しておく。」との話があった。	以前にも、職員の支援についてご意見をいただいており、声掛けには十分に注意しておりましたが、ご本人が不快に感じる支援があったことを謝罪しました。後日、ご本人に対しても謝罪しました。支援については、注意喚起の張り紙をしたり、職員同士で確認し合ったりと対策を行っていましたが、ご利用者に何げなく使っている言葉が、普段ご自宅で生活しているご利用者からみれば不適切なこともあるため、今一度適切な言葉掛けかどうかを確認してまいります。
7	百々山	子	7月20日	ご利用者の整容ができていない件について	面会時にご家族より、「目ヤニがついているし、着ている上着も黒ずんでいる。」との話があった。	その場で謝罪し、今後は目ヤニがこびりつく前に整容を行い、目ヤニの原因について眼科受診を行うこと、衣類については、不足している衣類をご家族へ依頼し、持参いただくことをお伝えし、ご理解いただきました。
8	しらいと	子	7月29日	頓用薬とケースの返却忘れについて	ご家族より、「先日ショートステイを利用したが、頓用薬はないか。確認してほしい。」との話があった。	確認したところ、返却を忘れていたため、謝罪し返却いたしました。職員間の確認手順に不備があったため、今後は薬袋にご利用者名が記載されているか必ず確認すること、ご利用者が帰宅される前に再度返却用薬箱を確認することを徹底し、返却忘れがないよう対応する旨をお伝えしました。

苦情公表：2021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
9	しらいと	子	8月15日	母から移乗介助時に足をぶつけられたと電話で聞いたが、何も報告がなかった件について	ご家族より、「8/14に母から電話があり、車椅子からの移乗介助時に足をぶつけたと聞いた。家族への報告が何もなかったが、どうなっているのか報告してほしい。」との話があった。	申立者に、事実確認の結果と苦情に至ったと思われる原因について報告し、謝罪しました。今回、当該ご利用者の思いや状況が多職種で情報共有されておらず、ご家族に不安な思いをさせてしまいました。今後は、多職種で問題解決できる場を設けて情報共有し、受診が必要な事案については、ご家族へ速やかに報告していく旨をお伝えました。
10	しらいと	子	9月2日	薬を入れている巾着袋が返却されていない件について	ご家族より、「前回のショートステイ利用後、いつも薬をいれている巾着袋が無いがそちらにあるか。」との話があった。	当該ご利用者の本人ファイルに挟まっていたと看護師より報告があり、その旨をご家族へお伝えし謝罪しました。今後は、忘れ物がある際は相談員に報告し、必ずご家族に確認した上で返却方法を判断します。また、送迎職員も持たせ忘れがないよう、ショートステイ担当職員に確認するようにします。
11	まどか	本人	9月12日	居室でインターネット回線が使えない状況について	申立者より、「入所時にインターネット回線のことを相談したところ、『しばらくすれば整備されると思う。』というようなことを言われた。それから3年経った現在も音沙汰がない。他の入居者からも似たような声が挙がっている。当施設内のフリーWifi整備など計画されているか。」との話があった。	インターネット環境の整備に時間を要していることを謝罪するとともに、検討は続けておりますが、多額の設備投資を要する事案であり、費用対効果も含め慎重に判断している状況である旨を説明しました。また、すぐに解決することが難しいため、現状は個人でのネット回線整備を考えていただかざるを得ないことを説明し、ご理解いただきました。
12	百々山	介護支援専門員等	9月15日	ご利用者が入所となった旨の連絡がなかった件について	申立者より、「担当ご利用者が9/9付けでショートステイ利用から入所に切り替わったと家族より聞いた。施設入所できたことは良かったが、こちらには何の連絡もなく愕然とした。そのような対応では施設に不信感を抱き、今後の利用を考えなければならなくなるし、介護保険の実務でも支障が出てしまう。しっかりと指導をお願いしたい。」との話があった。	現状、担当者以外の相談員全員で新規入所調整の進歩状況、連絡調整状況を確認する仕組みがなく、口頭報告での共有だったため、事務所ホワイトボードの新規入所調整欄に各調整状況の進歩を見える化し、事務所内で共有できる形に変更しました。今後は、全体で情報共有し対応します。

苦情公表：2021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
13	翠松苑	子の配偶者	9月24日	減免制度が適用されず請求されている件について	申立者より、「介護保険負担限度額認定証と社会福祉法人等利用者負担軽減対象確認証が適用されていなかった。」との話があった。	8月より、介護保険負担限度額認定証の適用要件が変更となりましたが、適用外だと思い込み確認を怠りました。新しいものに切り替わるタイミングで提出が確認できない方に対し、確認の連絡を怠らないようにリストの作成を行い、連絡漏れを防いで再発防止に努めます。
14	百々山	介護支援専門員等	9月27日	FAXの誤送信について	申立者より、「違う居宅支援事業所宛のFAXが送られてきた。ご利用者の個人情報が記載されているため重く受け止めていただきたい。」との話があった。	多職種で使用する複合機であり、FAX送信用の複合機の登録番号が何らかの形で誤って変更されたため、複合機にパスワードをかけて登録番号が変更されないように対応しました。
15	百々山	子	10月4日	利用料が入所時に聞いた料金より高い件について	申立者より、「介護保険負担限度額認定証と社会福祉法人等利用負担軽減対象確認証を持っていたが利用料に反映されていなかった。」との話があった。	料金に反映させる入力手続きを怠ったため、満額請求したことを謝罪し、返金手続きを進める旨を伝えました。初めて行う業務は、自己判断せず他職員に確認し、「新規入所者手続きチェック表」にレ点を入れて確認漏れを防ぐようにします。
16	しらいと	子	9月28日	施設の都合で入所待機が継続になった件について	申立者より、「空床が出たため入所を調整したいという報告を受けたが、本人の意向で空床場所への入所が困難となり、短期入所を継続してほしいと施設から連絡があった。一方的な話で選択する余地がなかったため、本人の意向を聞き取った上で家族にも相談してほしかった。今までも本人の意向だけでなく、家族の意向も踏まえて病院や施設で過ごしてきたため、今回の状況も踏まえて上司の方から改めて連絡いただきたい。」との話があった。	ご家族へ連絡する際に、受け入れ体制が十分に整っていない段階で、調整をさせていただく旨の連絡をしてしまいました。ご利用者から夕食後にテレビを見たいとの希望があり、今回ご案内するフロアでは環境が整わない為ご利用者と施設のみで入所の可否を判断してしまいました。今後は入所に向けてご本人とご家族の意向を十分に確認した上で、施設で入所の可否を多職種で判断し、入所の調整を行います。

苦情公表：2021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
17	しらいと・短期	子	11月10日	ショートステイの迎えが来ない件について	申立者より、「送迎を依頼しているが、時間になっても到着しない。会社にも仕事に遅れると連絡したが、こんなことは初めてである。遅れるのであれば連絡をくれないと困る。」と電話があった。	ご自宅に伺った際に、運転手と担当職員から謝罪しました。今回、運転手が迎えに行く順番と自宅到着時刻を確認せず対応したこと、利用開始時に当該ご利用者の情報を運転手に伝えていましたが、口頭報告のみで確認しづらかったことが原因です。今後は、①送迎の順番と自宅到着予定時刻を送迎表を見て確実に確認する、②送迎前に必ず担当職員と当日迎えに行く人数や順番を確認する、③早めのお迎えが必要なご利用者は、送迎表に分かりやすくマークを入れて対応することで再発防止に努めていく旨を説明し、ご理解いただきました。
18	しんぱらの家	子	11月15日	職員の対応について	申立者より、「①看護師より、本人の体調不良のため受診の提案があった。A診療所に相談したのか聞くと、『以前のご家族の希望があり、していない。』と回答があった。そのようなことは言っていないので認識の違いがあると思われる。また、電話対応が高圧的であった。②受診のため本人を迎えに行った際、施設に水分補給の用意を依頼したが、すぐに用意できなかったこと（どこにあるかわかっていない様子）や、トロミがついていなかったことがあった。普段から本人の状態を把握した職員が対応しているのか不安になった。③受診時に用意された看護サマリーに「虚言がある」と記載があったが、家族としてはそのような認識はない。施設としてどのように認識しているのか、本人の体調不良等の主張に対してきちんと対応しているのか。「虚言」と断定し、特に対応しないということはないか教えてほしい。」との話があった。	**①受診対応の認識の違いについて：**以前の入院ケース時に、A診療所はご家族の家から離れているため、別の病院にて入院対応したいという希望をいただいておりましたが、今回十分な説明ができませんでした。今後は丁寧でわかりやすい説明を心がけ、1つ1つの事項を確認した上で説明を行います。**②準備に時間を要した件について：**経験が浅い職員が対応しており、スムーズに準備ができませんでした。物品の位置等がわからない場合は、一時的に他職員と業務を交代する等、今後は滞りのないよう対応します。**③看護サマリーの表記について：**「虚言」という言葉が、ご利用者やご家族が聞いた際にどのように感じるかという、配慮が足りませんでした。今後は誤解を生みやすい言葉を使用しないように、本事例を職員会議、接遇・マナー委員会等で情報共有・検討します。後日、申立者には、当日の不手際や電話での言葉遣い、態度について謝罪しました。また、施設としてのご本人の認識は、虚言を言う方との認識ではないことを説明し、「虚言」という表現について不適切な表現であったことを謝罪し、上記対応のもと是正する旨をお伝えしました。

苦情公表：2021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
19	さいわい・短期	本人	11月23日	ショートステイの迎えが来ない件について	申立者より、「9時30分頃の迎えと聞いて待っているが、時間になっても迎えの車が来ない。迎えには来てくれるのか？」との話があった。	謝罪し、すぐにお迎えに伺いました。今回、送迎委託業者に提出する予約依頼票の内容が間違っていました。担当職員以外のチェック時や、委託業者からの返信を突合することで間違いに気づく機会はありましたが、確認を怠ったことも原因です。今後は、担当職員以外でのチェックを徹底するとともに、委託業者からの返信を突合して誤りがないかを確認し、再発防止に努めます。
20	しんぱらの家・短期	子の配偶者	11月26日	書類の中に他利用者の書類が紛れ込んでいた件について	申立者より、「ショートステイ利用終了後、本人のカバンの中に他の人の書類が入っていたため、確認してほしい。」との話があった。	謝罪し、すぐにご自宅に取りに伺いました。担当相談員、担当ケアワーカーによる確認不足が原因です。今後は、付箋を貼る等して渡す書類の見える化と口頭でご利用者名、書類内容について引継ぎを行い、再発防止に努めます。
21	百々山	介護支援専門員等	11月26日	職員の発言について	申立者より、「10月末にご利用者宅に訪問した際、ご本人から、『10月にショートステイを利用した際、職員から"特定のご利用者についてもう来ないでと伝えて"と言われた。』との話があった。11月にショートステイ利用の予定があったため、苦情として報告するかは保留にしていたが、11月に再度訪問しご本人に確認すると、『苦情を出すことで自分がショートステイを利用しづらくなるかもしれないと悩んだが、家族と相談し、施設と他利用者のために苦情を出すことにした。』と話があった。」との報告があった。	当該職員は、普段からコミュニケーションを多くとるよう心掛けていましたが、ご本人との会話の中で、「特定のご利用者に対する支援の難しさ」について話したことがありました。ご利用者に対する声掛けや会話の内容が誤解を招かないよう、言葉の選択等には十分に注意を払って対応していきます。また、個人情報の取扱いについて、あらためて全職員に周知します。

苦情公表：2021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
22	百々山	子	12月1日	不適切な接客、支援方針の説明不足について	申立者より、「面会時に相談した嗜好品のサンプルを施設に届けたが、対応した職員の発言と態度が気になった。対応した職員から『そんな話聞いてません。無理です。』と拒絶されたことが信じられない。父が好きな物を口にできる可能性を少しでも検討してもらえたらと相談したのに、その職員だけの判断で支援を決めるものなのか。」との話があった。	申立者の話を傾聴し、受付者と施設長から職員間で情報共有が十分に行えていなかったこと、接客時の職員の対応や返答に配慮が欠けていたことを謝罪しました。本申立は、法人本部（監査指導部）にもいただきましたので、監査指導部とともに申立者と面談を行い、当施設では、①複雑な伝達事項は、記録を残すだけでなく口頭にて報告・共有し、伝達不足がないように努めること、②ご家族から相談や要望があった場合は、検討することを前提に受容的な対応を心がけること、③新型コロナウイルス感染症対策と両立させるコミュニケーション研修に参加し、対人援助技術等の向上を図り、再発防止に努めます。
23	さやの家	子	12月13日	母の洗濯衣類が足りない件について	ご家族より、「母の洗濯物を交換に来たが、母のパジャマが使用していないように感じた。2週間来なかったのにパジャマが2着しかなく着替えていないのではないかと思った。以前から、交換する洗濯物にはパジャマしか入っておらず、本人が施設の衣類を着ているのではないかと思ってしまう。また、衣類が紛失したり、他利用者の物と混ざっていることが何回かあり、施設の対応に不信感を持ってしまう。」との話があった。	以前にも同様のことがあり、ご家族が不快な思いをしているにも関わらず、対応方法について十分に周知徹底されていませんでした。今後は、衣類出納簿を新たに作成し、持参いただいた衣類と返却した衣類の残数の見える化を行い、対応方法について全職員にあらためて周知します。また、職員それぞれが担当ご利用者の衣類把握を行い、洗濯方法（施設/自宅等）について再確認するとともに、施設内会議にて共有し、再発防止に努めます。申立者に対応の不備を謝罪し、ご家族の不安がなくなるよう全職員であらためて意識し、対応していくことをお伝えしました。
24	天竜厚生会城北の家・短期	配偶者	1月30日	ショートステイの利用について	ご家族より、「①先ほど帰宅したが、マスクなしで帰ってきた。このようなご時世なので、手持ちのマスクがなくなっても施設のマスクをして帰宅してほしかった。②ショートステイのファイルに血圧が高くて入浴できなかったと書いてあるが、今回入浴できなかったのか。③ショートステイのファイルに薬の分け方について手紙が入っていた。朝の分は分けたが、今回利用が長かったので全てを細かく分けるととても沢山の袋が欲しくなってしまう。」との話があった。	ご家族に謝罪し、以下の対応「①**マスクについて：**ご本人の状態に合わせてマスクを多めに用意いただくよう依頼し、無くなった場合は施設のマスクを使用する。」、「②**入浴について：**体調に応じて入浴中止とすることがあること、中止となった場合はシャワー浴や清拭等で清潔保持に努めていることを再度説明する。」、「③**薬のセットについて：**利用日数が長い場合は、事前連絡の際に準備物等で不明点はないかご家族に確認を行う。」のもと是正する旨をお伝えし、ご理解いただきました。

苦情公表：2021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
25	登呂の家	その他	2月4日	支払い漏れについて	12月分ユアーズ静岡支払い漏れについて理由と改善内容が欲しい。	回覧物にあった請求書の原本を、他の資料とともに綴っていました。今後は事務所内で回覧後、事務員と枚数を確認しダブルチェックを行うことで、会計課へ送付するようにします。
26	しらいと・短期	子	2月8日	持参した物が入っていないことについて	申立者より「ショートステイより帰宅したが持参したはずの軟膏が荷物の中に入っていなかった。しらいとで使い切って容器を捨てたのか？持たせ忘れなのか？確認して欲しい。」と電話があった。	ショートステイ利用の際に薬の袋の中身まで確認していなかった為、今後は薬や処置道具が入った袋の中身は看護師があらかじめ確認し、何が入っていたかを明記しテプラ等で袋に貼り付けておきます。処置が終わったら明記したものが正しく袋に入っているかチェックすることで再発防止に努めます。
27	天竜厚生会城北の家・短期	子の配偶者	2月25日	施設からの依頼について	申立者より「施設から身体のかゆみで眠れないことが多いため、皮膚科で疥癬の検査と内服薬処方などの相談をしてほしい言われ、無理を言って内服薬を処方してもらった。施設から先生宛の手紙も書いてもらったが、昔からお世話になっている先生の見立てを疑うようで言いにくく板挟みで大変な思いをした。記録として、施設からの依頼で処方してもらった旨を一筆書いてもらいたい。」と話があった。	ご家族にかかる負担やかかりつけ医への言い辛さなど、ご家族の気持ちを汲んだ配慮が不十分であったことを謝罪しました。ご家族からかかりつけ医に伝えにくい内容であれば施設からかかりつけ医宛に手紙を書かせていただく等対応いたします。眠剤については錠数を検討し日中の活動低下が明らかであれば内服を中止し様子観察を行います。
28	百々山・短期	子の配偶者	3月2日	ショートステイの迎えが来ない件について	申立者より「前日の送迎連絡がなく、ショートステイの利用当日の迎え時間になっても迎えが来ないがどうなっているのか」と連絡があった。	申立者にご迷惑おかけしたこと謝罪し、送迎表の作成時に見落としがあった為、今後はダブルチェックを行い再発防止に努めます。
29	しらいと・短期	子の配偶者	2月28日	ショートステイの迎えが来ない件について	申立者より「今日からショートステイのはずだが、まだ迎えが来ない。これから来るのだろうか？」と電話があった。	同じ事務所内の担当ケアマネジャーより利用日程の変更があったが、口頭で伝達で、書面等に記録していなかった為利用日の共有がされておりませんでした。今後追加の利用希望があった際はメモ等を活用し目に見える形で共有し再発防止に努めます。

苦情公表：2021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
30	しんぱらの家・短期	子の配偶者	12月12日	手紙の入れ間違いについて	申立者より「別のご利用者の手紙が入っていたがどうすればよいか？」と電話があった。	職員の確認不足により他ご利用者の手紙を入れてしまいました。手紙を入れる封筒に記名がなかった為、今後は封入する封筒に記名し、カバンと封筒の名前が一致するか確認することで再発防止に努めます。