

令和5年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和5年10月1日～令和6年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
1	R5.10.5	ご利用者宅	長女	ヘルパーセンター	内容	
					対応	
2	R5.10.13	ご利用者宅	担当ケアマネ	デイサービスセンター	内容	
					対応	
3	R5.11.14	事務所	子	ヘルパーセンター/ケアプランセンター	内容	
					対応	
4	R5.11.13	利用者アパート付近	駐車場近隣住民	デイサービスセンター	内容	
					対応	
5	R5.11.15	ご利用者宅	利用者の長男	デイサービスセンター	内容	
					対応	

令和5年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和5年10月1日～令和6年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名		苦情内容概要	備考
6	R5.11.22	事務所	別居、長女	デイサービスセンター	内容	・利用請求書、領収書は長女住所に郵送することになっていたが、本人宅に届いた。郵送先は私のところにしてほしい。	
					対応	・センター長から長女様に謝罪の連絡をした。「本人がなくなってしまうと困るので、連絡をした」との事だった。前月請求先の変更依頼を受けていたが、登録の変更をしていなかった。すぐに郵送先を長女宅の住所に登録した。	
7	R5.11.28	事務所	地域、匿名	デイサービスセンター	内容	・ワンボックスカーが一色方向（きらら周辺）に走っていたが、スピードを落とさず横を通過した。危険な運転で、事故を起こしてからでは遅いので注意してほしい。安全運転を徹底してほしい。	
					対応	・電話を受けた職員が、謝罪した。その時間帯に運転していた職員が施設に戻ってきてから、事実確認。自分では安全運転を心がけていたつもり。現場付近はすれ違いも困難な路地であり高校生の自転車通学時間帯でもあったため、危険と感じて電話をしてきたのだろう。すれ違いが困難な道路では、最徐行を意識して安全運転に心がけるようにする。	
8	R5.11.29	ご利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	・訪問介護計画書に誤字があることを支援に入った契約ヘルパーが指摘された。「休みの日」且を火と変換ミス。「痺れ」を「死ブレ」と打ち込んでいることに気づかずに、渡ししまった。本人が大変不快な思いをされているとの報告を受けた。	
					対応	・連絡を受け、すぐに謝罪の連絡をし、訂正してお持ちすることをお伝えした。計画書を訂正し訪問、謝罪した。「今後は確認してから持ってきてほしい」と言われた。差し替えの計画書にサインをいただいた。今後作成後は必ず指差し確認し失礼のないようにする。	
9	R5.12.15	事務所	包括	ケアプランセンター	内容	・担当ケアマネが本人の話は聞いてくれるが、私（夫）の話は聞いてくれない」「ケアマネを交代してほしい。通所しているデイケアのケアマネにお願いしたい」	
					対応	・センター長が利用者宅を訪問し改めて話を聞き、謝罪して、ケアマネ交代については、希望しているデイケアのケアマネに引き継ぐことを伝えた。当該職員が担当になった時、よい関係が築けてケアマネに慣れていただけると、訪問時は利用者だけでなく主介護者のご主人ともよく話し、介護で大変であることへの労いの言葉もかけていた。最近はずいぶん慣れてもらえたと思っていたが、交代したいという話を聞いて、最初の頃よりも、滞在時間も短くなり声かけが少なくなっていたかもしれないと振り返った。今回の反省を今後に活かしていくため、センター内で共有した。交代は12月中に引継ぎを行い1月より居宅変更とした。	
10	R6.1.31	利用者宅	子の配偶者	デイサービス	内容	・ご利用者を自宅に送っていった際、「前回か前々回に入浴してきた日に、肌着を後ろ前に着て帰ってきた。一人では着替えもできないため、見てほしい」と言われた。	
					対応	・更衣の介助は職員がしているため、確認できていなかったことを謝罪した。「だんだんできないことが増えているので、手がかかって申し訳ないがお願いします」と言われた。入浴介助に当たった職員に指導を行い、その他職員とも苦情について共有した。	
11	R6.3.28	グループホーム	子	グループホームデイ	内容	・「ご利用者のバッグに本人のものではないエプロンが入っている。母が入れてしまったのかな？」と連絡が入る。	
					対応	・送迎した職員のものであった。送る前の荷物確認をしなかった。その日は台所に入るためにエプロンを交換していた。自分のエプロンは台所付近の手すりに掛けていた。その後、入浴介助や会議があったため、エプロンは付けていなかった。どのタイミングで紛れてしまったかが不明であるが、最終チェックは必ず行うようにしていく。	

令和5年度 きらら藤枝 苦情記録一覧

令和5年10月1日～令和6年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
1	R5.11.14	ご利用者様宅	婿様	通所	<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関の鍵対応や荷物確認がある利用者様の為、通常は介護職員が付き添いのもを送迎していたが、当日は運転手1人での送迎対応であったため、荷物の確認が出来ないまま間違った荷物を持参し利用することとなった。ご家族様より「職員間の情報共有不足や、責任者の指導がしっかり出来ていない」と苦情を受けた。 <p>対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター長、主任がご家族へ対応の不備について謝罪した。 ・運転手も含めミーティングを行い、鍵や荷物等の事情のあるご利用様は介護職員が送迎を行う事とし、慎重な対応を職員間で周知した。 ・送迎時の注意点を送迎表作成者だけでなく、職員全員で情報共有を行った。 	
2	R5.11.16	藤枝市立総合病院	奥様	特養	<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特養で義歯を飲み込んでしまったご利用様の事故があり、ご家族対応にて藤枝市立病院を受診されていた。 <p>対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜に施設へ電話を掛けたが電話に出た職員が「僕には分からない」で済ませてしまった対応に対して苦情を受けた。 	
3	R6.2.5	きらら藤枝 特養	利用者様 ご家族	特養	<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来所されたご家族へ、職員から「利用者様が書いた羊羹購入のハガキがあります。代金の掛かるものですが、どうしますか」と話あり。ご家族様より「詳しく調べずに注文しましたが、その後その会社からDMが送られてきたり迷惑しています。利用者宛でのセールスは、きららの職員で断って欲しい。」と苦情を受けた。 <p>対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護長より各リーダーへ伝達し、内容について心当たりが無いが在籍職員や派遣職員を含め事実確認を行った。(該当職員が居なかった為、退職者の可能性もある)ご家族様へお伝えする時は、必ずリーダーへ相談し不用意な発言を避けて慎重に対応する事を職員へ周知した。 ・新人職員や派遣職員のオリエンテーション時には上記の事を踏まえ必ずリーダーに相談する事を伝えていく。 	
4	R6.2.13	特養 星ユニット	息子様	特養	<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご家族様の面会時に「ズボンの裾が上がっており7分丈の様に見えた。寒がりなので気を付けて欲しい」と話あり。 ・事務所で郵便物を受け取ったが、後見人がついて管理しているので自分が受け取って良いか分からなかった。 <p>対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ズボンについては、サイズの問題はなかったが姿勢を直したり移乗介助等の過程でズボンの裾が上がってきてしまう事がある。今後、介助の際にはその都度直していくように介護職員で周知を行い対応を改めた。 ・郵便物は全て後見人に渡すよう事務所の郵便物保管ファイルへ注意書きを記載した。事務職員へ注意書きと対応時の注意点について周知徹底を図った。今回は、後見人が長男様宅へ郵便物を取りに伺って下さる事となった。 	

令和5年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和5年10月1日～令和6年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
1	R5.10.13	機能訓練 デイサービス	西館北側宅	機能訓練 デイサービス	内容	西館北側のお宅より、『南側の窓が開いているからうるさい』と苦情を受けた。 その日は、帰りにカラオケをしていたが、南側の窓は換気のため開いていたが、北側の窓は締まっていた。北側のお宅の中までは聞こえていないと思われたが、今までの苦情の内容や過剰な発言もあり、警察の相談したときに自己防衛もした方が良いとのことだったので、すべてのことに対応しかねることもあるが、マイクを使用するときの窓の開閉には注意していきますと謝罪した。
					対応	
2	R5.11.6	機能訓練 デイサービス	本人	機能訓練 デイサービス	内容	苦手な方と席が近くなり、その言動を不快に感じ、席を変えてほしいと訴えがあった。 苦手な方を把握していたが、ご本に承諾を得て、近い席でお願いした。ご本人自体も苦手な方が多く、相手の方を苦手とする方も多いため、職員が様子を見ていたが、席を移動し過剰に話しかけてしまったため不快な思いをさせてしまった。どうしても完全に離すことはできないときもあるが、職員同士情報の共有をし、迅速な対応ができるようにしておく。
					対応	
3	R5.12.20	きらら周辺の 路上	本人	ヘルパーセン ター	内容	きららヘルパーを利用し、他施設のデイサービスを利用している利用者様のケアに伺うと、「路上にきららの小さな車が停まっていて、デイの車が通ることが出来ず待たされた。職員が戻ってきたが頭を下げることなく走り去った。自分がきらら（ヘルパー）を利用していると恥ずかしくて言えなかった」とお話された。 職員のマナー教育ができていないことを謝罪し、今後常日頃からマナーを守り、何処で見られていても大丈夫なようにきらら職員として行動できるようにこと職員に周知する。
					対応	
4	R5.12.21	ご利用者宅	本人	機能訓練 デイサービス	内容	前日（19日）、浴槽の掃除をしてもらったが、入浴しようと思ったら浴槽にぬるつきがあった。掃除してくれたのか？ 早急に掃除をしに来てほしい。 担当したヘルパーからは掃除を実施した旨を確認したが、確認と謝罪のため訪問する。訪問すると、ケア後の19日夜、お風呂に入り、湯船にお湯が溜まった状態だったが、謝罪し、浴槽の清掃を行い、ケアマネにも報告する。思い込みもや妄想があるご利用者さまではあるが、お風呂の掃除に関しては、絶対ぬめりを残していないとは言切れないため、情報を共有し、気を付けていくようにする。
					対応	
5	R5.12.7	機能訓練 デイサービス	本人	機能訓練 デイサービス	内容	ご本人より、今日は「運動を何もやってない」との訴えがあり、確認すると運動のカルテの置き場所を間違えて、運動が実施されていなかった。「もうきららにこない。」等の訴えがあり、丁寧に話を聞く中で、「お風呂のことで聞きたいことがある」とその日の入浴時、垢で汚れた浴槽に入り気持ちが悪かったとも話された。 一つ目のカルテの置き場所を統一、周知徹底していくこと、入浴に関して不快な思いをさせてしまったことに対し、謝罪する。浴槽の汚れに関しては、お一人お一人、湯を全部入れ替えることは難しいが、次の方が入るときは、足し湯をしながら汚れを流して配慮はしている。浮いている汚れや浴槽のざらつき等完全にとりきることはできないかもしれないが、気持ちよく入っていただけるよう職員全員で注意していく。足し湯をすると湯船が白く濁ることがある旨は説明し理解していただいた。
					対応	
6	R6.1.6	ご本人居室	本人	ショートステイ	内容	昨日の夜勤の職員に、夜コールを押したら、「押さないで、押さないで」と大きな声で言われた。着替えるときもいつも乱暴で力強い。と苦情を受けた。 職員と面談を行い、心当たりがあるかを確認したところ、「押さないで」で強く言ってしまったことを確認しました。対応への苦情は今回が初めてではないこともあり、介護職としての対応や配慮に欠けていることを指導しました。当該職員は夜勤専門で入職し、今までも利用者様や職員への態度に関して相談があり、何度も面談をし、指導をしてきましたが、改善がみられないため最終的に契約期間で退職となりました。
					対応	
7	R6.2.13	デイサービス 脱衣室	同じテーブル席 の利用者様	デイサービス	内容	申出者が、入浴後のO様に声をかけると「お風呂で嫌な思いをした」と話され、その理由を聞いてセンター長宛てに手紙が渡された。脱衣室で服を着るとき、背中の服がまくれ上がってしまい、近くにいた職員に声をかけたところ、他の職員から「自分でできることは自分でして下さい」と言われた。大勢の方を少ない職員で対応するのは大変だと思うが、もう少し言葉遣いに配慮してほしいと苦情を受けた。 職員に確認すると、O様に言ったつもりではなかったが、他の方に対しても伝え方に配慮がなかったと謝罪しました。利用者様の中には依存が強い方もいらっしゃいますが、一人一人に寄り添った声掛けや対応ができるようにと指導しました。
					対応	
8	R6.2.26	ご本人居室	本人	ショートステイ	内容	就寝介助の担当の職員が、寝かせるときに乱暴だった、「腰が痛い」とベッドに座って怖かったと苦情を受けた。 当該職員に確認すると、移乗の際、腰痛のため勢いをつけて介助してしまった。ベッドに座った件を確認すると、アキレス腱が痛く、床に座って靴を脱がせたと話す。本人は申し出者と良好なコミュニケーションが取れていると思っていたためショックと話す。利用者様は、人生の先輩であり、常に敬う気持ちを忘れてはいけないこと、信頼関係は双方が同じ思いであることだ必要とされることを指導しました。
					対応	
9	R6.2.27	事務所	担当 ケアマネ	ショートステイ	内容	No.8の申出者の担当ケアマネが、苦情に対して確認の連絡を入れたところ、対応した職員はセンター長がいると言っているのにも関わらず、電話を代わってくれず、苦情についての重大性をどう感じているのか？と苦情を受けた。連絡があったこと自体も申し送られておらず、この苦情で初めて問い合わせの連絡があったことを知る。 電話対応した職員は、No.8の苦情をいただいた職員であり、この電話対応の直前にも管理者と面談していた。センター長がいるのを知っていたのに、代わらなかつた理由を聞くと、事務所にいたので忙しいと思いい代わらなかつたと話す。重大性を一番理解していなければいけないこと、相手がどんな思いで連絡をしてきているのかを考えて対応しなくてはならないことを指導する。
					対応	

令和5年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和5年10月1日～令和6年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名		苦情内容概要	備考
10	R6.3.1	機能訓練デイ フロア	本人	機能訓練 デイサービス	内容	朝のバイタル測定後、機能訓練士に「テレビではなく、音楽をかけてほしい」と訴えがあり、訓練士は介護職に対応を依頼した。依頼された職員は、音楽をかけ、「他の方がみえたらテレビに変えますね」と伝えたが、その言い方がそっけなく嫌な思いをしたと訴えた。	
					対応	申出者が、直接対応した職員と2人で話したいと希望されたが、管理者も同席させていただくことを承諾していただき、話をしました。日頃もその職員は挨拶をしてくれない等の発言もあった。日頃から苦手意識や職員からコミュニケーションをとるよう心掛けていないことで、少しのことが苦情に繋がることあるため、話しやすい環境づくりや関係性作りをし、利用者様と向き合えるようにと指導しました。	
11	R6.3.7	ご利用者宅	子	デイサービス	内容	申出者は、仕事が忙しい時期だけ帰りが遅くなるため、「帰って母が帰るまでに少し家のことをしたいので、帰りの送迎は17時以降にしてほしい」とお願いしてあるが16:45に送ってきた。と苦情を受けた。	
					対応	申し送り等で職員に周知されていたが、送迎職員の判断で早く送ってしまった。ご家族にも理由があつてのご依頼の時間なので、独自に判断せず、理由等を理解した上で決められたことを守るよう指導しました。	