

令和5年度(令和5年4月1日～令和6年3月31日) 苦情の解決・改善等の公表

(法人全体)

苦情件数

施設	A	B	C	D	E
令和5年度 合計	特別養護老人ホーム 千葉福寿園(長期)	特別養護老人ホーム 千葉福寿園(短期)	栗原市志波姫デイサービス センター	グループホームなごみ	志波姫居宅介護支援 センター
13件	3件	1件	3件	0件	6件

苦情処理の概要

	年月	施設	内容	要望	結果・改善策
1	令和5年 6月10日(土)	A 特別養護 老人ホーム 千葉福 寿園(長 期)	【A様(71歳)女性・要介護5】 利用者様本人からの申し出。自分 は食事を摂るのにいつも時間がかかっ ているが職員は誰も手伝ってくれな い。 また、食事中なのに同室者のオムツ 交換をしている。モーニングケアの際 も無言で顔拭きタオルをテーブルに置 いて行った。	話をゆっくり聞いて欲しい。 対応を改めて欲しい。	【結果】 翌日、悲しい思い、不快な思いをさせた事を 謝罪。今後の改善策を説明しご理解頂く。食事摂取 に関しては機能訓練の一環であり必要性を説明しご 理解頂く。 【改善策】 改めて、全職員へ自覚と責任を持ちケアに当るよう 指導。食事中は排泄介助に入らない工夫をする傾 聴を行い、説明不足にならないようにする。
2	令和5年 7月7日(金)	A 特別養護 老人ホーム 千葉福 寿園(長 期)	【入所者B様のご家族様より】 自宅へ郵送された機能訓練報告書 に記載されている【盗食】という言葉 を受け入れられない。 病気であることは理解しているが良 い気持ちになれない。 表現を訂正して欲しいと連絡があ る。	報告書の表現方法を訂正し、 改めて書類を頂きたい。	【結果】 配慮に欠けた言葉の表現方法であった事を謝罪訂 正した報告書を郵送する事でご理解頂く。 【改善策】 各報告書の内容に関して、適切な表現方法を職員 間で情報共有し郵送前には内容の最終確認を行う こととする。
3	令和5年 11月22日(水)	A 特別養護 老人ホーム 千葉福 寿園(長 期)	【入所者C様のご家族様より】 ① 11/4居室ベッドから起き上がろう とした所、転倒し病院受診した際 に病状説明を受けたが、その後の 経過に関して報告がない。 ② 靴を1足購入したが2ヶ月経って 請求された。その後、二重請求で あることが発覚し返金することにな ったが時間がかかり過ぎた。 ③ 衣替えの時期になり準備が出来た ら連絡して欲しい旨を伝えていた が職員から連絡がなかった	情報が少なく説明が欲しい	【結果】 ① 経過報告が不足し不安な思いをさせた事 を謝罪。経過に関して詳細を報告しご理解頂 く。 ② 施設の確認不足の為、二重請求になった事、返 金に時間がかかった経緯を説明。今後、請求書 送付時は再確認する事、返金は早急に行う事 でご理解頂く。 ③ ご家族と施設の交換タイミングが合致せず不安 にさせてしまった事を謝罪。今後は事前に連絡 し交換時期の確認を取ることでご理解頂く。 【改善策】 ① 状態報告に関しては、治癒に至るまで定期的な 報告を行うこととする。 ② 請求書送付の際は再確認する。返金に関しても 時期を置かずに対応する。 ③ ご家族の意向を確認し、担当職員が事前に時 期に関しての連絡を行い準備出来次第、再度 連絡することとする。
4	令和6年 1月2日(火)	B 特別養護 老人ホーム 千葉福 寿園(短期)	【入所者D様のご家族様より】 ショートステイ利用の為、ご家族不 在の所、自宅へ迎えに行く。 茶の間に臥床されていた本人様を 職員が玄関まで誘導するが、その際 の対応が悪く、その様子の一部始終を 茶の間に設置している見守りカメラを 介して職場で見ていた孫さんが慌てて 自宅へ戻られる。 対応が不適切であった旨を指摘さ	職員の再教育、対応を改めて 欲しい。	【結果】 所長、副所長へ報告。事実関係を確認し、ご家族へ 連絡し不適切な対応を謝罪。改めて、謝罪へ伺う。 その際、一連の対応を謝罪し二度と繰り返さない事 をお約束しご理解頂く。 【改善策】 改めて、全職員へ自覚と責任を持ちケアに当るよう 指導する。 送迎は状況に応じた人数で対応する。

			れる。 その場で職員が謝罪しショートステイは予定通り利用となる。		対応は丁寧に細心の注意を払う事を徹底する。
5	令和5年 9月11日(月)	C 栗原市志波姫デイサービスセンター	ケアプランのサインを書いて欲しいと何度も職員に言われ嫌な思いをした。 「デイサービスに行きたくない」と本人が言っている。	本人が字を書いたり、色を塗ったりすることが好きではないので、すすめないで欲しい。	【結果】 相談員からご家族にその日のうちに謝罪行う。 担当職員に確認すると何度も言っていないとの事だったが、利用開始時にご家族から情報として頂いていたので、職員間で情報共有を徹底する。 【改善策】 ケアプラン等はご家族に説明しサインを頂く。
6	令和5年 10月11日 (水)	C 栗原市志波姫デイサービスセンター	帰りの送迎の際、皆様が乗り終わり最後に乗車する予定(体調の関係で長く車に乗れず最後に乗ることになっていた)であったが、乗せずにそのまま送迎に出てしまった。 「捨てられた」と本人話される。	乗車したかの確認をして欲しい。	【結果】 本人にも謝罪行い、送った職員(副所長)よりご家族に説明し謝罪する。送迎後ケアマネジャーにも報告し謝罪する。 【改善策】 送迎の担当になった職員は乗車したか確認する。 見送りの職員も何号車に乗車するかを確認し、確実に乗るまで付き添い行う。
7	令和6年 3月7日(木)	C 栗原市志波姫デイサービスセンター	ケアマネジャー訪問の際、職員に依頼したことが行われていない。 1回言ったらきちんと職員間で情報共有して欲しい。 何回も同じことを言うのは疲れる。と話される。	① テープ止めオムツを持たせたのに薄いパット1枚のみ入れて帰ってきたので尿で汚れて交換するのが大変だった。きちんとオムツを付けて欲しい。 ② 朝にズボンを2枚持たせたが1枚しかはいてこなかった。2枚はかせて帰して欲しい。	【結果】 ① オムツの持参は今まで無かったことを職員間で確認する。 11日(月)迎え時ご家族にオムツの件を再度確認しバックの中にオムツが入っているのを確認しパットの当て方も伺う。 ② 7日(木)利用時は帰宅時ズボンと下ズボンを履いて帰られたことを職員間で確認する。息子様に再度どのように履いて帰れば良いか伺うと、行った時と同じでいいと話され、確認するとズボンとスウェットのズボンを履いていたため、そのようにしてお帰り頂くことお話し、再度謝罪する。 【改善策】 当面朝の迎え時に同じ内容(オムツの件、ズボンの件)の確認をする。 職員間で細かく情報共有しオムツの付け忘れ、ズボンの重ね履きの仕方を徹底する。送迎の対応をする職員はしばらくの間は、同じ職員とする。
8	令和5年 7月11日(火)	E 志波姫居宅介護支援センター	築・志包括より担当ケアマネが担当している利用者の家族から相談したいことがあるのに相談できないと3/24包括に苦情があったと報告がある。	毎月、自宅に訪問し本人、家族に会ってサービスの利用状況を聞いてほしい。	【結果】 家族から包括に担当ケアマネを替えて欲しいと相談されたので別の事業所のケアマネに引き継いだ。 【改善策】 包括から担当替えについて話があった時点で担当ケアマネに事態の聞き取りを行う必要があった。
9	令和5年 7月11日(火)	E 志波姫居宅介護支援センター	築・志包括より他事業所管理者より「担当ケアマネジャーに利用者を取られた」と苦情があったと報告がある。	担当を替える時にはきちんと包括を介して行って欲しい。	【結果】 担当ケアマネに聞き取りを行い前担当ケアマネと相互に理解しておりその結果、引継ぎを行ったと話される。 【改善策】 きちんと包括を介して行うことが必要。
10	令和5年 7月11日(火)	E 志波姫居宅介護支援センター	築・志包括より虐待の疑いがある利用者について、包括が家族と特養入所について進めていたにもかかわらず、から自分の知り合いの施設への入所を提案され迷惑に感じたご家族から苦情があったと報告がある。	虐待等の特別なケースは包括ときちんと内容を共有し自分(担当ケアマネ)だけで先走らないで欲しい。	【結果】 既に入所する特養のロングショートステイを利用しておりそのまま特養に入所することになった。 【改善策】 虐待等の特別な事例は包括と支援方法を共有しながら支援していく必要性があった。

11	令和5年 7月11日(火)	E 志波姫居 宅介護支 援センター	築・志包括より担当ケアマネの意向で虐待の疑いがある利用者について、ケース会議を開催したが、ケアマネとして正しく利用者の把握ができておらず、適切な支援ができていないと感じたと報告がある。	きちんと事業所内で話し合いを持ってから包括に報告して欲しい。	【結果】 ケース会議を何回か行ったが、特に解決は見いだせなかった。 【改善策】 事業所内で話し合いを持ち、その結果を持ち包括に相談する必要性があった。
12	令和6年 1月5日(金)	E 志波姫居 宅介護支 援センター	1月の人事異動に伴い担当を引き継いだ。利用者の娘さんへ電話をした際、娘さんより「急に担当を替えると言われても困る」と娘さんより話される。 その後、築・志包括の相談員より電話があり、利用者の娘さんより電話があり、別の事業所のケアマネに担当を替えたいと話されたのでM事業所に引き継いでほしいと話される。	急にケアマネを替えるなら別の事業所のケアマネに担当を替えて欲しい。	【結果】 M事業所に連絡を取り担当ケアマネに引継ぎを行う。 【改善策】 担当ケアマネが家族に連絡を取り訪問の日程を設定し新旧のケアマネが自宅に同行し、本人と家族に引継ぎを行うべきだと思った。
13	令和6年 3月7日(木)	E 志波姫居 宅介護支 援センター	デイサービスの迎えの際に、デイサービスの職員に依頼したことが行われていない。	一回言ったらきちんと情報を共有して欲しい。	【結果】 デイサービスの所長に報告する。 【改善策】 今後の対応を事業所内で検討して欲しいことを話す。