

苦情受付日	続柄	苦情内容	申出者の希望	結果
R2.1.3.	子	(本人さんの)「ズボンに縫い目のほつれ・穴が生じている為、新しいズボンをもってきて頂きたい」とスタッフが子に伝えたところ、「はかせ方が悪いんでしょう、そうじゃないとそんなに破れたりしませんよ。この前も持ってきたのにまたですか?」とのことであった。	衣類を荒く扱い破損しないしてほしい。	前回お願いしたのはパジャマであった。今回は昼間のズボンであったが、伝え方等問題なかったか再度気を付けることとした。また、物品についてはご家族と職員の関係性や伝え方もあるため、変更希望衣類は事務所から返却及び依頼を行うこととした。
R2.2.28.	子	①小規模多機能配食の際に自宅の汁椀を許可なく使用した。 ②汁椀を使ったということは、自宅に上がったことになる。電話確認もせずに上がったのはなぜか	①利用するのであれば「使用しました」等、報告のメモ書きなどを残してほしい。 ②契約の際に「職員は玄関までで家の中までは上がらない」となっていたのに上がったのはなぜか	①汁物を配食で置いて行くために、ご家庭汁椀を使用した。その際、ご本人様確認で了承を得ただけで使用してしまった。ご家族への連絡確認が必要であった。 ②①と同様
R2.2.19.	子	午前の入浴前脱衣時に左腕に皮下出血・傷があり、担当ケアマネよりご家族へ報告連絡を入れた際にご家族からの質問に担当ケアマネが答えることが出来なかったことより右記希望を伝えられた。	①事故の連絡はありがたいが、担当ケアマネが経過を把握せずに連絡してきた。経過を把握してから連絡してほしい。 ②担当ケアマネは以前から本人の状態をしっかり把握していない ③本人は動くことが出来ないのになぜ皮下出血・傷が生じたのか ④かかわったスタッフから直接話をしてほしい。 ⑤外来に本人受診せず家族だけで受診しているのも理由がある。理解してほしい。 ⑥書類を1か月前に渡しているが返却してこない。返却してほしい。	①前夜帯からの観察状態・介助部位をすべて図・表に起こし、ご家族へ経過説明を行った ②担当ケアマネに指導を行った ③ご本人様は動きことが出来ないことはなく、ベッド柵を利用して起き上がり、ベッド端に端坐位になることまではできることより、ベッド柵にカバーを付ける対応を行い、また、事故が生じた際に原因検索を行うようにご家族の了承を受け居室カメラを設置した(居室・トイレ2台) ④ご家族との話し合いの場を設け関わった可能性の高い職員から直接説明を行った。 ⑤医療的には無診察処方はいけない事だが、当苑が口を出す部分ではないため、今後は触れないこととした。 ⑥書類詳細について確認することとした。
R2.3.5.	妻	送迎介護職員より「お宅のご主人は大変ですよ。色々散らかしたり」と言われました。	送迎職員を変えてほしい。	担当した職員に確認したところ、送迎の際に本人さん表情険しく、車に乗らない状態であった。その際に発した言葉だった。「ご家族の介護負担を考え、ご家族の立場になって物事を考え発言する事」を再度指導を行った。また、しばらくの間は、他職員で対応若しくは他職員同行にて関係修復を行った。

R2.3.17.	子	<p style="text-align: center; font-size: 2em;">1 ページ</p> <p>家族が差し入れる物をスタッフが中身を確認している。中身を見て「パンが2つも入っている」「そんなんだから太るのよ」等言っていると本人が言っている。誰にも見られないように渡したい。</p>	<p>① 差し入れの中身を見てほしくない ② 差し入れについて本人に酷いことを言わないでほしい ③ 差し入れについて直接本人に渡して間をいれたくない</p>	<p>新型コロナウイルス感染症予防期間中の事であり、面会謝絶・お荷物事務所預かり→ユニット職員渡し→本人への経路を取っていた。 ① 現場職員は「居室で食べるため、安全確認のため内容を確認していた」とのこと。→ご家族希望であるので、確認せず本人渡しで統一を行った。 ② 職員に確認したところ「体重が増加していた為、心配して言ったつもりであった」為、選択した言葉・言い方等、伝え方に注意をするよう指導。また、身体的特徴について発言しないよう指導した。 ③ 新型コロナウイルス予防中であるため、中身確認せず本人さんへお渡しする事お話しし了解を得ようとしたが、ご家族手渡しを続けられた。</p>
R2.3.31.	子	<p>小規模多機能朝の介助が減っているのはなぜですか？</p>	<p>朝の用意が一番大変なので、朝の介助にできれば毎日来てほしい。</p>	<p>朝の訪問介助を決めた際、ご家族様は「毎日来てほしいとお願ひした。」ケアマネは「入れる日だけでよいと言われた」と認識の相違があったのが原因。再度ご家族とケア会議を行い今後のケア予定を行い、毎日訪問に入ることで調整を行った。</p>
R2.6.4.	子	<p>① 前、ケアマネに「本人のご飯を減らしてほしい」と言っていますが、どうなっていますか？ ② 新型コロナウイルス感染症予防期間中の受診・外出後経過観察期間居室対応については理解・納得しているが、居室でご飯を食べても美味しくないのでしょ。食堂まで歩かないとお腹も空かないでしょ。 ③ 新型コロナウイルス感染予防対応中のシールド越し面会について「面会時の飛沫感染シールドが下までありすぎて声が聞こえない。せっかく会いに来ているのに話が出来ない」</p>	<p>① どうなったか教えて欲しい ② 居室対応中も本人にさみしい思いをさせないで欲しい・スタッフにもっと本人の気持ちを考えて欲しい ③ 飛沫シールドを短くしてほしい。</p>	<p>① ご家族→ケアマネへは同内容お話あっていたが詳細確認した所、ご本人→ご家族へお話あり、ご本人が「自分で言う」と言っていた為、ご本人→ケアマネに話が行っているものと思い、ご家族が確認したとのこと。ご本人→ケアマネへお話あっていた為、変更かかかっていない旨お伝えした。② ユニット会議で話し合いを既に行っており、本人様の気分転換になるようスタッフがこまめに訪室し声掛けや雑談を行っている事お伝えした。③ 飛沫シールドを短くした場合、下から直接物を渡す方が出るため、消毒徹底のため長さは変えずに対応した。</p>

R2.6.24.	子嫁	<p>特定型ケアハウス事務費補助申請の書類の中で、施設利用料分の医療費控除資料として「家族からの提出が無くても施設が計算し控除を行う」と問い合わせた際に言われたが、通知書を確認したところ、計上されておらず、補助段階も下がっていなかった。</p>	<p>施設利用料分の医療費控除を行い、補助金段階を下げて欲しい。</p>	<p>特定型ケアハウス事務費補助申請は「ご家族提出書類及び記載内容」のみで計算を行うことで施設内で決まっている。担当する職員の中には「良かれ」と思いご家族提出資料に追加する職員がいたのかもしれないが、基本申告書類で行うことで徹底している事をお伝えし、ご家族から追加資料提出を頂き計算を行う事となった。</p>
----------	----	--	--------------------------------------	--