

平成29年度 社会福祉法人江原恵明会 苦情解決について

お寄せいただいた苦情のうち、下記の内容を当会の「福祉サービスに関する苦情解決取扱規程」に基づき、第三者委員に報告し助言を求めました。

当法人内すべての施設・事業所における平成29年度の苦情受付内容とその結果について、以下の通りご報告致します。

1. 苦情受付数総括表(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

相談分類	説明・情報不足	職員態度	サービスの内容	サービス量	権利擁護	その他	合計
ケアに関わる事項	4	8	4		5	1	22
個人嗜好・選択に関わる事項				1		1	2
施設整備に関わる事項			1		1		2
財務管理に関わる事項	1						1
制度、管理体制に関わる事項	1		1		3	2	7
その他							0
合計	6	8	6	1	9	4	34

2. 苦情申立事項

申立内容	【ご利用者より】起床後、3階のトイレに行くときトイレの水を流していない人がいた。何日か前も同じ時間に流していないことがあった。共同トイレであり、私が次に入った時に流していないので流したが、不衛生であるし、気分も悪くなる。どうかしてほしい。
解決内容・回答	女性トイレは3階に共同使用の3個室あり、他の女性利用者数名に聞くと、たまに流していないことがあると話がある。対話集会を通して、女性男性を問わず利用者の方にトイレの水を流すことは当然の事であり、次に方の為に早く使用してもらうために、水が流れたことを確認しトイレを出るように話した。また、居室ミーティングなどでも、社会のマナーとして話し合いを持つこととした。
申立内容	【ご利用者より】昼休みや作業終了後に特定男性利用者が他利用者にタバコを渡している所を4～5回見た。ここ数日園生同士の物のやり取りが見受けられる。利用者同士のトラブルにならない内に物の管理をきちんとしてもらいたい。
解決内容・回答	利用者同士の金銭やタバコ、嗜好品等のやり取りは園の規則で禁止されている。担当職員は、利用者の行動や変化をきめ細かく見極め、トラブルを未然に防げる様に関係を築いていく。また、利用者へは、対話集会を通じて理解を求めていく事で承される。
申立内容	【ご利用者より】私は夕食後(pm5:30)に入浴しているが、3階の女性のお風呂のお湯がぬるいので温かいお風呂に入れるようにしてほしい。
解決内容・回答	午後4時からの入浴開始となっており、午後3時からお湯を溜めなければならず、入浴開始時は、温かいお風呂の温度になっている。その後、7時半過ぎまで入浴ができるため、冬という気候もあり、遅く入る利用者はお湯の温度が下がりぬるくなる。お風呂の構造上保温がきかない為、なるべく早く入るか、ぬるくなればお湯が蛇口から出るので、その都度お湯を足す事を説明した承される。
申立内容	【ご家族より】 家族会役員で監査をお願いしている方より、平成28年度の家族会費の数人分が通帳に入金が遅れ、平成29年4月以降に入金されていることに、注意を受ける。
解決内容・回答	郵便局からの振替受払通知票が届いていることを見落としていたため、家族会通帳に入金する処理を忘れており、年度を跨いでしまった。家族会総会にて参加者全員に事情を説明し、入金のを遅れを陳謝する。又、今後同様のミスが無い様に、担当者は速やかに会計処理する事を約束するとともに、振込以外の面会時や総会当日に、現金での納入に協力して頂けるように依頼文を家族へ送付する。

申立内容	【ご利用者より】 同僚に無断で乳液(申立者私物)を使われ、乳液を入れていた袋の中も汚された。弁償してもらうために手紙を書いたので、その同僚の住所を教えて欲しい。
解決内容・回答	関係者に事情聴取等行う。 本人にも事情を改めて聴取も、前後関係二転三転し要領を得ず。 金銭自己管理ままならず、手持ち金が逼迫したことによる虚言(本人認識は不明)であった。 本人訴えの事実関係がない旨、丁寧に説明し、併せて、不確かな思い込みで同僚に金銭を要求することの重大さを説く。
申立内容	【ご利用者より】 居室のドアが開きにくくなったので修理して欲しいと訴えがありました。他の利用者にも話を聞くと、以前よりは部屋のドア開きにくくなったように思うと答えた利用者が数名いました。希望として、居室ドアをスムーズに開くようにして欲しい。
解決内容・回答	建物所有者に依頼し設備会社に調査して頂く。 ・居室ドアが永年経過により、ドアが傾き下部と床がすれて開きにくくなっていた。 ・永年経過によりドアの取り付け金具部分がズレていた。 ・ドアの金具部分が錆びていた。 ・全居室を設備会社に調査して頂いた。 ドアが開きにくくなった居室はドアの取り付け金具部分を修理して頂き、金具部分の交換と潤滑剤で修理しドアの調整を行って貰いました。また、共用スペース(食堂)扉は反りがあったため交換して頂きました。 その後は利用者様も快適になったと喜んでいただいている。
申立内容	【ご利用者より】 他の利用者の方が口調や態度が嫌で作業もしたくないという苦情がある。不快に思っているのは作業中の事で、作業になれば態度が変わり、いつも冷たい態度を取られるという泣きながらの訴え。
解決内容・回答	申し立て利用者として話し合いを行い、他の利用者の方の障がいの状態などを説明する。その方が取った行動は悪いところが多いと思うが、今まで行ってきた事を忘れてしまう事があると説明する。その後、他の利用者さん本人と話し合いを行う。その方からは、自然と出ていたことで、意地悪を言っているという意識は全く無かったとのこと。他の方が不快に思う言動を行わないよう注意する。その後反省した様子だったので、申し立て利用者さんに謝罪をし、納得し作業に戻られる。
申立内容	【保護者より】 3/27、体調不良により、本児は朝おやつ中に嘔吐し衣類を着替えた。衣類は、感染拡大防止マニュアルに従い、汚れたまま専用バケツに入れて置いたがそのまま放置となり、持ち帰らせていなかった。約3週間後、祖母より「持ち帰っていない衣類があるので探してほしい」と告げられた。
解決内容・回答	衣類は、'汚れ物処理バケツ'に残ったままになっていた事を祖母に伝え、気分を悪くされていたが所長も立ち合い、謝罪する中で理解して下さり、受け入れて頂いた。職員間での連絡と確認が不十分であった為ミーティングを通して、報告・連絡・相談について改めて確認した。 '汚れ物処理バケツ'の表を事務所に掲げ、その都度、該当園児名を表に記入する。又、汚れ物を手渡したら名前を消す等で担任だけでなく全職員が把握出来るよう改善した。
申立内容	【保護者より】 保育中、何らかの原因で担任保育士から注意を受けた本児が、手の甲をたたかれ「保育所に来なくていい」と言われたと母親に伝え、連絡帳に記入があった。当日の連絡帳には、担任保育士がその件に触れておらず、遅番職員からの伝言もなかったのが不安を持たれての訴えだった。
解決内容・回答	連絡帳に記入された日の登所時、母親からこの件に関して直接話し無く連絡帳の記入により把握した。本児は日頃から落ちついて話が聞けず、その日も何度か注意を促し、やりとりの中での出来事だった為、保護者に連絡は入れていなかった様である。担任より保護者には詳しく状況を説明し、納得して頂いた。 日常的なやりとりの中での事であったが、本児には注意の意図が十分に理解されておらず不安を与えてしまった。今後、園児には、伝えるべきことをわかりやすく伝え、理解を求めていきたいと思う。
申立内容	【保護者より】 運動場での外遊び中、園児と児童クラブ利用小学生との接触の危険性を相談者がこども園の他の保護者から相談を受け児童クラブ職員へ、その対処方法を考えて回答するように相談を受けた。
解決内容・回答	運動場で同時に遊ばないように時間帯を分けるようにこども園と児童クラブで相談し、またより一層支援員が子どもたちを注意深く見守ることを徹底し、そのことを相談者に伝えて納得してもらい、以後児童クラブの管理下においては危険因子が取り除かれたと考えられる。
申立内容	【ご利用者より】〈内容〉 厨房内の特定の職員が利用者への対応が冷たい・食器等の物の扱いについて雑であると注意を受けた。食事時間が楽しめる様に、もう少し丁寧な対応をお願いしたい。 〈相談経過〉 昼食後、呼び止められ厨房内職員に関する注意を受けた。以前より気になっていたとの事。施設栄養士と話を聞く。 申立者より話された具体例①量が少ない物が欲しいと言ったら残せばいいと言われたので、こちらがすいませんと謝るようなことがあった。②下膳口で非常に大きな音を立てて食器を片づけており、怖い感じがする。厨房内職員は給食業務委託先の所属職員である為、施設長に報告後、指示を受け、委託業者主任へ報告し対応をお願いした。
解決内容・回答	〈結果〉 以前より、数名の利用者様から厨房職員に対するクレームは上がっており、随時委託業者主任へは報告していた。日により利用者様や職員に対する対応にもムラがある為、厨房職員・施設栄養士も戸惑う事もあり、具体的に改善に向けた話し合いが持てていなかった。 今回の件に対し委託業者主任より委託業者本部へ連絡報告して頂き、厨房職員さんへは、委託業者社長より口頭で厳重注意して頂く。

申立内容	【ご利用者より】〈内容〉 あるご利用者に対する不満や訴えが日ごろから特に強い3名の話聞き、改善策や個々の訴えの把握を行い、今後の施設での生活をより良いものにしていくための話し合いの場とする。立会職員は、施設長、課長、相談員の3名。
解決内容・回答	3名がそれぞれ思いや考え、立場が違うため、今後は個々に気付いたことや、対象のご利用者から直接注意された時には、速やかに職員へ報告することを再確認する。 対象のご利用者との話し合いがしたい気持ちや本人に聞いてもらいたい思いが強くなった時は職員の立ち合いで話し合いの場をいつでも設けさせていただく旨お伝えする。 以前から同様の相談を受けており、今後も続くと思われるが、相談者の話を丁寧に聞くことで精神的なストレスの軽減の務めていく。必要であれば対象のご利用者同席の話し合いも強制的に設けることも考えていく
申立内容	【ご家族より】 息子さんの関係者を交えて、ご利用者さんの介護のサービス内容について話し合いを行ったことについて申立者様が苦情を言いに来られる。自分には知らせずに相談員と息子さんの関係者様が事前に相談をしていた事に非常に立腹しているとの事。入所当初にも同様のことがあり、気を付けて欲しいとお願いしていたはずなのに失望した、と訴えられた。
解決内容・回答	ご主人の施設でのサービスについて、まず奥様に相談しなかった事についてお詫びをした。息子さんの関係者様も利用者様夫妻に関して親身に関わって下さっていたが、プライベートな事は話すべきではなかった。 これからは、まずは申立者様に相談を行い、信頼関係を作っていくと事をお約束した。また、息子さんへもこの件について報告を行い、母の意思を大切にしてくださいと依頼された。
申立内容	【ご家族より】 息子様よりお母様の事について話を受ける。「昨日、担当者会議にて相談員より、何でも話して下さいと、言われたので、昨日の夜勤職員の介助中に話をしたら、『私がしたん？』と逆切れされた。また、更衣介助時に『自分でして下さい』と、放ったらかされ、どうしようか非常に困った。問い詰める為に言った訳ではないのに、話をしたら、逆に責められたようになるのは如何なものか？お互い気持ち良く過ごせるようになって欲しい。介護職の皆さんのストレスは大変な物であるとよく分かっているが、対応は皆、一緒にして欲しい。」との事だった。 「お父様は明るくあまり気にしないタイプだが、お母様は非常にナイーブなので、よろしく願います。」と話される。 本人様の訴えも確認を取ると、今の自分には、痛みがあるので思うように出来ないで、更衣介助、布団掛け、夜間排泄介助はして欲しいと希望されている。
解決内容・回答	後日、夜勤職員に状況の確認を行う。更衣のお願いは28日の4:20のコールの後ご主人から頼まれた。まだ早すぎるのではとお話し、5:30頃また来るので休まれるようお話しした、籐の椅子に座ると言われたのでベッドの方に座るようお勧めして退室し、5:30頃訪室するとご自分で上は更衣した様子であったため残りを介助したとのこと。 また、息子様の話の後、28当日出勤職員で話し合いを行い、更衣介助、布団掛け、夜間排泄介助は通常通り行い、耳が聞こえにくい(右耳難聴)事に加え、職員側の思いの受け止め方に相違が生じやすい為、会話はゆっくりと、わかりやすい言葉で話す。また、どう受け止められたかも確認する。痛みがあり、精神的に非常に不安定な状態であると理解する事。を確認した。 園長より職員間で話し合った上記内容を申立者へ電話連絡を行う。立腹されている様子などは全くなく、皆さん大変だとは思いますが同じ対応を心掛けてほしいと言われた。 苦情の原因として職員が良かれと思ってしている援助が、本人の本意とは、ずれていた事が今回の苦情の原因と思われるためゆっくり丁寧な対応をしていく。
申立内容	【ご利用者より】 21の早朝に左肩から手先への痺れがあり、夜勤者に伝えましたが21日勤務の看護師に伝わっていません。また、伝達されていない事で様子伺いの為の訪室も遅れた。その後も上席職員もその事について知っている風でもなく、大丈夫だったかの一言もない、この施設はどうなっているのか、と25日26日と介護職員が同様の内容で本人から話を聞き、課長・相談員が居室に伺いお話を聞く。
解決内容・回答	本人様の当施設入所までの入院の原因が脳梗塞で、21日の体調不良について本人は再発したのかもしれないと非常に重く受け止めていた、一方職員は体調不良については申し送り知っていたが、その後の体調に異常なしと聞いていたので、本人が考えるほど重く受け止めていなかった。 今後は職員から伝わってくる情報に気を配り、朝礼や夕礼、勤務引継ぎ時や日誌を活用し、全職員が利用者の思いを素早く察知していくよう努めて行く話し納得される。
申立内容	【ご家族より】 看護師が①自分の薬を取っていると思う・②請求書や領収書などの書類を無断で触っているとの事。詳細を聞くと①に関しては昨年の退院時より服薬管理となっており、その前の薬は全て入院時に第一病院へ息子さんが持っていった。その後処方されたものについては予備を医務室に保管している事を園長と相談員より本人に伝え、息子さんにもお話し納得されていた。しかしその記憶が曖昧になっている様で予備などないと言っていたと思込込されている。②に関しては本人が実際確認などはしておらず、そう思うんだから間違いない、そんな権利があるのかと繰り返し言われる。 (相談経過) 園長に報告、看護師にも状況確認行う。①・②共、事実ではなく、一旦は解決したが以前にも同じような事があったので、尚更何をすることも確認を取りながら気を付けて本人様に対する対応をしたとの事。息子様が来園されたので経過を報告した。
解決内容・回答	息子様、園長が本人様と話を進行。話は平行線で本人も意見を曲げようとはされない。今後も生活の中では職員とかわりを持たざるを得ないので、ここは一旦手打ちにしようとして息子さんから言って頂き、本人も了承されたとの事。 原因として身体機能の低下が記憶を曖昧に、思い込みを強くさせている。本人の性格上、自分が物忘れをするとは認めないと考えられる。今後の経過を見ながら、息子さんにご両親の状況を認識してもらい、対応内容も詳細に伝えていく必要がある。

申立内容	【ご家族より】 娘さんが昨夜の事です。母が「氷の上におるような、こんな所には居たくない。ここは地獄じゃ」と母が言うんですと言われる。何があったのか尋ねると、「ある介護士さんに、あなただけの介護士じゃない、娘さんが来られるまで待ってかかれ」と言われたとの事。その介護士さんの言葉にはいつも母の気持ちがべしゃんこにさせられる。母がそんな気持ちになっているのかと思うと辛くなるし、何とかそんな気持ちにならないようにと、出来るだけ私も居ようになる。と言われる。
解決内容・回答	対応職員に確認すると、そのような言葉は使っていないと言われるが、職員と利用者様との間が親しい関係であったとしても、こちらの思いと先方の思いには食い違いが起きる。このような気持ちになられた事は事実であり娘様も含め辛い気持ちであった事に思いを寄せ真摯な気持ちで改めて介護の仕事を行う。ご家族には決して職員が故意に辛くあたっていない事、親しい関係性は築けている事をお伝えする。

申立内容	【ご利用者より】 訴え…夕食を食べに食堂に行ったら、今日は欠食になっていると言われた。私はそんなことは言っていないのに食事が用意されていなかった。どうなっているのか？ 経過…夕食時食事に降りてこられたが、食堂で今日は欠食になっていると職員に言われた為、「誰が食べん言うたんなら！私を殺す気か！」と激怒される。食事を急遽用意するも「もういらん」と食堂から自室に帰られ、その後も怒りは治まらず、夕食後栄養士・現場職員共に謝る。翌日報告を受けた園長・相談員が謝罪し本人了解される。
解決内容・回答	欠食伝票は出ていなかったが、食堂にあった食事摂取表に欠と記入されていた為、それを見た職員がご本人に確認のため訪室。食べるものはあるか尋ねるとおにぎり等があると答えられたので欠食伝票を提出。しかし夕食間際になって食堂に出てこられた為、欠食になっていることを伝えると激怒という結果になった。最初の食事摂取表に欠と記入したのは誰か職員に聞くも判明せず。また、職員が確認の為訪室した際にはっきり夕食が欠食になっていることを伝えず曖昧な言葉がお互いの誤解を招いたのではと考えられる。今後は確認作業を確実にやっていく事が大切である。

申立内容	【ご家族より】 朝食時、ヘルパー当日早出勤務の職員へ、「白米の量が少ない、こんなに少ないんだったらご飯を食べない」と立腹される。厨房に頼んで増やしてもらったが、「少なかったり、増やしたり こんなんじゃ薬も飲めない」とお味噌汁だけ飲まれて、朝食後薬も錠剤だけ服薬され、カプセル錠1個は服薬されず持って帰られる。その後、宿直員より当日出勤職員が事情を聴き、本人に朝の事について話を伺う。
解決内容・回答	本人にお話を聞くと、「色々あるけどあまり人に不満を言わないようにしている」と朝の件についてはご本人深くは語ろうとされない。朝の白米の量について問うと、「私は多すぎると食べれない、お茶碗擦りきり半分弱ほどが丁度いい」と話される。もう一人のヘルパー早出勤職員にご飯の量の確認をしてみると、やはり少なかったようであったとの事。朝食は宿直員が準備をしてくれるのだが、確認すると「白米は少な目」との認識はあったが具体的な量の情報共有は出来ておらず、日によって量に多少のばらつきがあった事が原因と考えられる。本人に謝罪をし、以後職員間での情報共有を徹底し、少なすぎるような事が決してないように、また希望の量より多くなることはあるかもしれないが、その際は気にせず残して下さっても構わない等の説明を行い、ご本人に納得していただく。当日受診の立ち合いで娘様が面会に来られたので、朝の経緯を説明しご本人に謝罪し納得していただいた事をご報告する。受診後、ご本人の様子を娘様に尋ねてみるが「いつもと変わった様子もなく、何も言っておりませんでした。これからも母をよろしくお願いします」と話していただく。

申立内容	【ご利用者より】 本日の午前中「他の入居者に自分は人の物を盗ると噂を広められている、これ以上言われたら私は訴えようと思っています」と職員に相談に来られる。よく話を聞いてみると、他の入居者Aさんと以前は仲良く部屋を行き来していたが、「私の子分になれ」など言われて快く思っていなかった事、またある時、Aさんの部屋に遊びに行った時、Aさんの部屋に自分の部屋にあった置物があるのに気づき、またAさんがそれを隠そうとするそぶりをしたので、もう付き合うのはやめようと距離を置き始めた。最近そのような噂を立てられ始めたとの事。
解決内容・回答	本人からの話だけであるので、当事者(Aさん)にも確認し話を聞いてみましょうかとの問いに「自分は人の物など絶対盗らないし、色々な人が居ると思って割り切っている」と話され、だんだんと落ち着かれる。「今後も居室内の物が盗られるような事があれば警察に通報することもできるし、何か不安な事があればすぐ職員に相談して下さい」と話すと「わかりました」と笑顔で答えられ、その後職員と談笑しながら行事の手伝いなどして下さる。今後も同じ内容の訴えがあれば、本人の話をよく聞き不安の解消を図る事を職員に周知する。後日、甥子さんが近況交換の電話を掛けてこられた時、上記訴えがあり職員が話を聞いている事を伝えると「よろしく申し上げます」と話される。

<p>申立内容</p>	<p>【ご家族より】 AM9:30頃、入居者様の娘様より受診の連絡のお電話があった際、「前回面会に行った際に、母親と女性と一緒にエレベータに乗って降りてきたのであるが、母親と一緒に降りてきた女性の事を、あの人は同じデイサービスに通っている人なんだけど、部屋に来ては勝手に戸棚を開けてお菓子など食べる、と話していたのだが、金銭などもあり心配している」との訴えがある。本人に確認してみると、「たまたま部屋に来ておやつをくれとゆう人もいるけど私はあげない事にしている」と話される。娘様が19日に受診送迎で施設に来られるので、その時に事情を確認しお伝えいたしますと伝える。</p>
<p>解決内容・回答</p>	<p>相手の方(A様)に「他の方のお部屋でおやつをもらったりする事はありますか」と尋ねると、「仲の良い人はよくくれる」と話される。(A様はアルコールからくる健忘症をお持ちである)他者との良好な交流も出来る方であるので、悪気なく他の入居者のお部屋へ訪問したり気軽にお願ひしたりする事が本人様には不快に感じられた様子である。またA様のおやつを事務所で日渡ししている事(制限なく食べてしまうため)も原因と考えられる。Aさん甥様にも了解を得て、A様には以後、おやつが食べなくなったらいつでもお出しするので気兼ねなく事務所へ来ていただくようお話しする。また本人様には以後不快に感じるような事があればすぐ職員に相談してきてくださいとお話しし謝罪する。19日、娘様面会時、上記経緯を説明し謝罪し納得して頂く。また今後お母様がなにか施設内の生活の事で不安に感じられるような事をおっしゃっておられたら、職員にご相談くださいとお話しし安心して頂く。</p>
<p>申立内容</p>	<p>【ご利用者より】 PM2:40頃、ご本人より、職員の対応に対する苦情がある。内容は、「日頃から職員の口調が強くて怖い、今朝も12月から変わった食堂の座席が背中が寒いので他の席に変えてもらえないかと相談したら(わがままばかり言わんの)と一蹴された。他の職員なら自分の意見を聞いてくれてから話すのに、対象職員だけは一方的に強い口調で話すので怖い」と訴えられる。その後施設長がご本人に上記の件についてお話を伺うと、同様の内容をお話しされ、日頃の関わりでも同様に感じておられた様子。職員の口調もはっきりとしゃべる方ではあるが、不快に感じている事を謝罪し本人に改めるように伝える事をお約束する。</p>
<p>解決内容・回答</p>	<p>上記の事実確認を職員に行くと、「わがままばかり言わんの」とは言っていないと思うけれど、いつも職員に依頼事をする事の多いご利用者様に自立を促す意味で口調が強くなってしまったとの事。日頃の関わりでもそのような感じが口調に出てしまっている事を本人も認める。ご利用者が不快感や、まして恐怖を感じるような口調は絶対に行ってはいけない事を強く指導し、施設長と一緒にご本人に謝罪をする。ご利用者様は、「わかっていただけたらそれでよいです」と納得して下さる。また今後、職員の口調で不快に感じるような事があれば、すぐ他の職員に相談して欲しいと伝え承して下さる。次の日に、娘様が面会に来られた時に、上記内容の事が起こった事をお伝えし謝罪する。娘様は「母は訴えが多いので少し厳しく言ってやってください」とおっしゃられたが、口調や話す内容を考えながら話しかけ促すのが施設職員の仕事であり、ご利用者様に不快感や恐怖を感じさせるような事は、個人的な感情が優先してしまい、施設職員としてあり得ない事であった事などお話しし、謝罪する。</p>
<p>申立内容</p>	<p>【ご家族より】 入居者様の娘様が面会に来られた時、食堂で昼食の配膳中であった職員が、他の入居者と、先日、透析のため毎週使っている他事業所の介護タクシーが迎えを忘れていた事について話をしていた会話の中で、「腹が立つな」と同情する発言をしていたのを、申立者様が入居者の方に暴言を話していると思われ、後日施設へ電話してこれら苦情を申される。当該職員にそのような苦情のお電話があった事を伝え事情を聴くと、上記の様な誤解を含む内容であった事が判明する。当該職員も自身の声が大きかった事もありそのような誤解を生じた可能性もあると納得されており、申立者様へはその事をお電話で説明し納得していただく。また当該職員も、日ごろ自身の声の大きさなどで不快にさせている方もいるかもしれないとの事で他の入居者へも謝罪し、理解していただく。</p>
<p>解決内容・回答</p>	<p>上記のように誤解を含む内容であったと思われるが、ご家族が面会中でありさらには昼食の配膳中で他の入居者の方々もおられる中でその事であったので、やはり声の大きさやその場に合った話し方などに問題があったと思われる。その後職員全体会議にて、「苦情解決施設内研修」を行い当該職員含めた職員の資質向上を図ると共に高齢者虐待の芽となる日々の習慣化されている軽微な事(言葉使い、声の大きさ、職員業務優先の対応)などにより一層注意しながら業務にあたる事を説諭する。</p>
<p>申立内容</p>	<p>【ご家族より】 職員がサービスに入った時に、掃除の際大きな音をさせる、また足浴をしている時、「あー重たい、こんな事をしているのはあなただけ」など話すので不信に思う(嫌になった)ので、もう部屋に来て欲しくないとの訴えがある。</p>
<p>解決内容・回答</p>	<p>上記の件について、職員に確認をすると、「自分では言った記憶はない、利用者様は今までは私の事をむしろ良く言っていたのに、急に悪く言われました」と話す。職員に利用者様の事をどのように思っているのか尋ねると、「訴えが多く、直前欠食や急に娘を呼んで外出したりしてルールを守れず自由きままに生活をされている」との印象を持っている。直前欠食や急な外出など施設で禁止するルールなど存在しないし、むしろご利用者には施設で自由な生活を送っていただけるようにしている事など説明する。職員は入社1年程で、まだ入居施設の生活や支援の仕方などに関する認識が不足していると思われる。認識不足があると、日々の会話で入居者の方に不快感や怒りを与える恐れもある事を伝え、意識付け指導する。また業務中の動きも、施設長から見てもいつもあせっているように見えることが多い事を伝え、入居者に安心感を与えられるよう、余裕をもってゆっくり業務に従事する事を促す。その後、利用者様に不快感を与えてしまった事について謝罪し、今後このような事が絶対に起こらないようにすることをお伝えし、納得して下さる。</p>

申立内容	【ご家族より】 事業所内では車椅子は使用せず持参する4点杖で歩行をすることになっているのに、車椅子も使用しているのはなぜでしょうか？ デイサービスへ行く理由の一つには、寝たきりにならないように、足の筋肉を落とさないということがあるので、出来る限り歩かせて欲しいと話あり。ご本人がご家族に「車椅子を購入して欲しい」と相談したことによりご家族が不思議に思われて相談してられました。
解決内容・回答	デイサービスを1回/週(木)でご利用開始されていた。利用開始前の担当者会議にて、下肢筋力の低下防止の為個別リハのご希望があったが、転倒しても困るので、行き帰りの送迎は事業所の車椅子を使用し、事業所内は4点杖を左右に持ち歩行するとなったが、実際は事業所内も本人の体調を見ながら車椅子と杖を併用していた。デイサービス利用後の送り時に状況を説明させていただこうとしましたが、不在の為、一旦事業所に戻り、管理者よりTellにて状況をご説明させていただきました。「杖での歩行を勧めるも本人様が身体のしんどさを訴えられる事があり、そういった時には状況に合わせて車椅子を使用させていただいていました。ずっと車椅子で過ごされていたわけではありませんが、その旨連絡が不足していたことにつきまして申し訳ありません。」とご説明及び謝罪をさせていただきました。
申立内容	【ご利用者より】 デイサービスご利用の際、テーブルに着席したところ職員(特定)が隣に来たが、黙ったままで挨拶がなかった。何度か顔を見たが挨拶がない為、本人(利用者)から「おはようございます。」と声をかけたが、何の返事もなかった。週1回のあかまつ荘利用を楽しみにしているのに、朝からあのような態度を取られると非常に残念です。挨拶は気持ちよくして欲しいと思います。
解決内容・回答	帰りの送迎時の車中で職員に上記について訴えあり。送迎終了後、該当の職員と報告を受けた職員と管理者で話し合いの場を持つ。該当の職員は「挨拶をされたことに全く気がつかなかった」との事ではあるが、まず自分から挨拶をしなかったことに問題があること。また、気がつかないでは済まないの、常に利用者様に目を向けて業務に当たるよう注意して欲しいと伝える。職員も「今日のことを反省し、今後は同様のことがないように気をつけます」と返事あり。翌日、管理者にてご本人様の自宅へ行き、今回の件について謝罪する。始めのうちはだいぶ気分を害されていたようであるが、話をしているうちに、ご本人より「別にいいんです。せっかく楽しみにして行っているの、次回からそういったことがなければ。」と暖かい言葉を頂いている。
申立内容	【ご家族より】 ユニット居室 タンスの上に家族が用意した造花を本物の花と思い込んで職員が鉢に水を掛け、タンスにシミと変形している状況を娘さんが見つけ同日、「腹が立った」とお怒りの電話が入る。以前も差し入れたフラワーアレンジメントを職員の管理不足で枯らしてしまった事についてもお怒りになる。
解決内容・回答	ご家族持ち込みの備品等については、取扱いを確認し職員で共有し再発防止に努める事、今回の鉢も造花だと確認できていなかったことを伝え、ご理解を頂く。シミを隠すために施設からランチョンマットを用意しますと伝えるがご家族が用意しますとお怒りも無く快いお返事をもらう。
申立内容	【ご家族より】 ご本人より夜勤の職員がおしめ交換後に居室ドアを開けたままにしたからドアを閉めようとしてベッドから滑り落ちてしまったと不快感を抱いていると訴えあり。
解決内容・回答	ご本人が不快と思える環境等傾聴し対応していくことを伝えることで納得される。
申立内容	【ご家族より】 ご本人より、娘さんへ「頭と顔を叩かれた、止めてと何度も言ったに」と訴えがあったことに対して、ご立腹されての電話が入る。対応職員へ事実確認をし、娘さんへ連絡。状況を説明するも「対応した職員へ母が嫌悪感を抱いているので関わることがないようにしてほしい」と苦情を訴えられる。
解決内容・回答	ご家族に、ご利用者の排泄ケア時多量の便が手についており手を出された瞬間、払うような行動となったこと、決して叩くという行為でない事を説明する。ケア時には十分説明し納得して頂いて対応させて頂くこと、対応職員は、他のユニットへ異動させることを伝え納得して了承を頂く。
申立内容	【ご利用者より】 ご利用者本人より、「おしめなのに、どうしてポータブルに座るのかと注意された上に、移乗時にも脇を強く持たれた。死んでしまいたい」と訴えられる。
解決内容・回答	ご利用者が排泄ケアについては混乱がみられる中、説明が不十分で納得されていない状況で対応してしまった事をご本人とご家族に伝える。移乗時も同様、ご利用者へ納得して頂いてから対応していくことをご本人・ご家族に伝えご理解を頂く。
申立内容	【ご家族より】 ご利用者娘さんより、介護職員の対応について苦情を訴えられる。内容は、①ご本人持ちのタオルで床を拭いていた。いつもしているのでは…。②おしめがいつも濡れている、便も適宜に交換してもらっていない。③他の利用者への食事介助の状態を見ていると十分な介助が出来ていない。④声かけが強い口調になっている。⑤現在処方されている薬の内容を知らされていない。⑥車いすで過ごしている時いつも傾いている。⑦リビングでの食事の際、ひろりぼっちにならされている。⑧いつも車いすに座らされている。との内容であった。辛くてならないとの訴え。
解決内容・回答	後日、ご家族(娘様)、施設長、生活相談員、介護支援専門員、看護師、ユニット職員 で苦情内容についての話し合いを開催する。苦情内容毎に説明し、直ぐに改善し対応していくこと 同時に職員の対応についても見直しと教育を実施していくことを伝え、ご家族より、ご理解と了承のお返事を頂く。

申立内容	【ご家族より】 遊具撤去工事について。工事の音や騒音で子どもが十分眠れないのでは？と心配される。年長児とはいえ、子どもはまだまだ午睡が必要であり、疲れが取れないと体調不良の原因になったり、また自分の子どもは喘息もあるため、工事による粉塵についても心配された。
解決内容・回答	業者と話し、午睡中(13:00~15:00)は大きな音が出る作業は中止とした。クラスでも、戸は閉めてエアコン等で室温調整をし、音や埃等の影響が子どもたちに及ばないように気をつけるなど、対策を保護者にご理解頂いた。

申立内容	【匿名】 ①家庭の事情で名字が変わったことを、外部の人(職員と共通の知り合い)から言われた。担任にしか話しはしておらず、他が知っているはずはないので、どうしてなのか。②他の親から聞いたのだが、給食中にトイレに行くことを止められ、その子どもはおしっこを漏らしてしまった。担任から食事のマナーの面からしてもトイレに行くのはだめだ、と言われたが、この園だけのことなのか？他の園はどうしているのか？③7月27日、子どもを迎えに行ったら、少し遅れのある子どもとトラブルになった子どもに対して職員が、「〇〇ちゃんはわからない子だから」と、説明をしていた。子どもが先生の真似をして言うようになりはしないか。
解決内容・回答	対象と考えられるクラスの担任に聞き取りを行った。 ①他の保護者との会話の中で話してしまった可能性があります。保護者からも内緒にしたいとは伝えられておらず、気にされている様子も見受けられなかったため、守秘事項とは認識していなかった。②通常はトイレを失敗してしまった子の保護者には、その日のお迎え時に担任から説明をし、理解いただいています。食事のマナーは、クラスとしてマナーの教えとしていけないと伝えているが、その子の体調や様子で判断しています。③そのような説明を子どもにした認識はない。 匿名の申立の為、相談者と話しをすることが出来ないが、いずれにしても保護者と担任とのコミュニケーション不足が考えられる。クラス懇談やおたよりなどで、普段からクラスの取り組みや担任の考えを保護者に示したり、保護者と出来るだけ会話をして想いを聞くなど、お互いを理解しあえるように努めていきたい。また、①については守秘義務に関わるため、このようなことのないよう、職員間で徹底していく。③については相手にそうとられることのない様、言動には留意が必要である事をスタッフ間で十分注意を行うこととする。

申立内容	【ご利用者より】 「居室点検日であるのは理解しているが、自分が居ないときに職員が侵入し、ものを動かしたり物色されたようだ。勝手に入ったうえ、物色するとはいかなものか。」との訴え。
解決内容・回答	居室点検のお知らせは以前より予め告知しており、不在の方については別の日もしくは同意を得て当日点検を行っている。(職員2名での訪問) 今回のケースにおいては、不在時に立ち入った事実はなく、本人に説明するが納得されないため、元来の性格も考慮し一旦時間を空けて様子を見ることとする。その後本人も忘れられているようで、引き続き様子観察とする。 ご家族には経緯を説明、理解される。 不在時の居室訪問は予め同意を得たうえで2名以上の職員で行う、同意なき場合は改めて在室時に訪問する、訪問時の対応は節度を持った丁寧な言葉づかい等で、居室訪問時の注意事項について再度職員周知を行った。