

# 2019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2019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(2019年4月1日～2020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      | 6       | 4    | 11      | 0     | 0    | 0   | 21 |
| 個人嗜好・選択に関わる事項 | 0       | 0    | 0       | 0     | 0    | 0   | 0  |
| 施設整備に関わる事項    | 1       | 0    | 3       | 1     | 0    | 0   | 5  |
| 財務管理に関わる事項    | 0       | 0    | 0       | 0     | 0    | 0   | 0  |
| 制度、管理体制に関わる事項 | 1       | 0    | 1       | 1     | 0    | 2   | 5  |
| その他           | 0       | 0    | 0       | 0     | 2    | 1   | 3  |
| 合計            | 8       | 4    | 15      | 2     | 2    | 3   | 34 |

## 2. 苦情申立事項

|         |  |
|---------|--|
| 申立内容    | 【ご利用者】 入浴中、浴室の洗い場タイルの上に、前に入浴されたご利用者の体を洗った泡が残っていて、足が滑り転倒しそうになった。次に入る人の事を考えてきちんと洗い流してから上がってほしいとの訴えがある。   |
| 解決内容・回答 | ご利用者全員が集まる対話集会にて、次に入浴される方が転倒による怪我や不愉快な気分にならない様に、浴室を出るときには再度綺麗に使用出来たか確認するように伝え、共同生活でのマナーについて改めて理解を深めていただいた。                                     |
| 申立内容    | 【ご利用者】 食堂にあるご利用者が自由に使用できる冷蔵庫の氷が夏場になると早くなくなるので製氷機を増やしてほしい。  |
| 解決内容・回答 | 現在製氷機が4ヶであり、冷凍庫のスペースを考えると追加で3ヶ設置可能であり、翌日から追加対応する。また、1人で氷を大量に利用する事を控え、少しずつみんなで分け合っていたくよう朝礼で伝える。   |
| 申立内容    | 【ご利用者】 Aご利用者より、自分が犯人扱いされた 気分が悪いと大声をだされる。休日にBご利用者と買い物に行き、別に外出していたCご利用者より、Aさんが他利用者の千円を持っていると報告を受けたため、帰園した本人に聞き取りを行った所、割引券を出して持っていた為、勘違いだったと判明する。 |
| 解決内容・回答 | 聞き取り調査の必要性を説明し、本人も理解し納得する。その後大声を出したことを謝罪される。   |
| 申立内容    | 【ご利用者】 作業中に私的な編み物は、良いのか？ (他利用者への苦情)  |
| 解決内容・回答 | 本人に注意し、作業中は指示のあった作業をしていただくよう伝え、納得される。  |
| 申立内容    | 【ご利用者】 2F共用スペースのシンクの排水溝が詰まり、流れなくなっているのを直して欲しい。   |
| 解決内容・回答 | 確認すると食べ残しの残飯が出てくる。食器を洗う際に残飯等が排水口に流れ込み詰まったと思われる。職員がブラシで清掃を行い、排水溝に詰まっていた残飯等をきれいに取り除きスムーズに排水出来る様になった。ご利用者にも調理や洗い物をする際には、残飯は残飯籠に入れて頂くよう説明し協力して頂く。  |

|         |  |
|---------|--|
| 申立内容    | 【ご利用者】<br>ご利用者のAさんが、作業中にBさん(申立者)が行う予定の作業の邪魔をしてきて、注意を行うと睨みつけ、自分だけを避けている感じがあるという訴えがある。<br>この状態が続けば辛いので、本人に注意してもらいたいとの事であった為、事実確認をするために、Aさん本人と話しをさせてもらう事にする。  |
| 解決内容・回答 | Aさんに事実確認を行う。Bさんが訴えてきた内容を認める。なぜそのような事をしたのかと聞くと、Bさんの作業が遅かったからという内容だった。<br>Aさんには、個々に作業スピードは違うので、その辺りをしっかりと理解してほしいと伝える。<br>その後AさんからBさんに謝罪し、問題は解決した。  |
| 申立内容    | 【父母の会役員】<br>夏の涼み会は、今まで父母の会の役員が中心で行ってきている。役員以外の保護者にも手伝ってもらうが、役員は、担当から離れることができないので、子どもと一緒に過ごせる時間が欲しいという要望。   |
| 解決内容・回答 | 父母の会主催であるが、保育園も共催であるので、園長から役員もお子さんと一緒に過ごせるような時間配分にする事で可能であるというアドバイスを行う。全員賛成ということで、次年度に引き継ぎとして送ることとする。  |
| 申立内容    | 【匿名】<br>相談箱に園長宛の手紙が無記名で入っていた。特定の保育士に対しての苦情であり、朝登園が少し遅くなっただけで強く怒鳴られたり、子どもがトイレに行きたいと言っているのに「そんな時間はない」と再び怒鳴り散らす対応をされたとの訴えだった。当園に異動でやってきて日も浅く、十分な信頼関係の構築ができていない間柄ではないのに、強い口調で言われたことを不快に感じ、また子どもはこの日から登園を嫌がるようになったと書かれてあった。                 |
| 解決内容・回答 | 当該保育士と同じクラスを担当する保育士に尋ねたところ、そのような対応をしているところを見たことがないとのこと。<br>後日園長・主任とクラス担任の2人を交え、状況によっては言い方ひとつとっても相手の気に障ることがあるため、子どもや保護者への伝え方はどんな時でも十分配慮しながら行わなければならないということを改めて確認した。   |
| 申立内容    | 【保護者】<br>当該園児が少し遅めの登所の際に担任が母親に、「ことばの教室(通級教室)に行ってこられたんですか」と他の園児のいる前で聞かれたことに気分を害した母親は、帰宅後に保育所に電話をし、所長に訴えられた。   |
| 解決内容・回答 | 通級教室に通っていることを大っぴらに他園児の前で話をして欲しくなかったとの事であった。保護者の気持ちを受け止め、不快な気持ちになったことに共感し謝罪した。電話で話しをしているうちに落ち着かれ、和解した。後日、対面し、所長、担任から改めてお詫びを伝えた。<br>またミーティングにて、保護者等に言葉をかける時は保護者の気持ちになることの大切さを伝え、全職員で共通意識をもつ。   |
| 申立内容    | 【保護者】<br>水筒を忘れた当該園児に対して「今日は水筒を忘れたから無いんで」と担任に言われ、当該園児はつらかったと家で話した。又、暑い時期にお茶を飲ませてもらえてなかったのが気になり、確認も含め訴えてこられた。  |
| 解決内容・回答 | 次の日の迎え時に母親は事務所により施設長に訴えられた。担任がクラスにいたこともありすぐに事実確認をしたところ午前2回、午後1回、他に水筒を忘れた当該園児を連れてウォータークーラーのお茶を飲みに行ったが、居残り移動する前に飲んでる園児がいた時には飲ませるのを忘れていたとのことだった。<br>担任と施設長ともに、保護者に謝罪した。<br>3歳児以上ともなると忘れ物をした時のつらさもわかっているため、声掛けの際の言葉のかけ方に気を付けるよう職員間でも確認をした。 |
| 申立内容    | 【保護者】<br>新型コロナウイルスの関係で児童クラブからの通所自粛要請が多すぎて、在所している意味がないので退所したいと相談を受ける。   |
| 解決内容・回答 | 現在の状況や行政からの通達文書に鑑みても、施設側としては、児童の安全を最優先とした対応であり、保護者の意に沿えず申し訳ない部分もあるが、今後も自粛要請を継続することが見込まれ、退所希望についても致し方ないため了承した。  |
| 申立内容    | 【ご家族】<br>娘さんより、冬布団の掛けシーツを洗ってもらうように、ご利用者の母から施設へ伝えるよう言っていたが、洗われておらず、敷シーツは部屋干しであり、しっかり乾いていないようなので、サービス内容を見直してほしいと訴えがあった。  |
| 解決内容・回答 | 担当職員に確認したところ、冬布団の掛けシーツについてはご本人から何も言われておらず、気付かなかったとのことであり、敷シーツに関しては天気の良い日に裏庭等で乾かすこととお伝えし謝罪したことで、納得して頂いた。  |
| 申立内容    | 【ご利用者】<br>午前中に職員が訪室した際、ご本人より「正月明けから台所の雑巾が2枚無くなっている。雑巾ぐらいで騒ぐのもいけなから黙っていたけど、気分がモヤモヤするのでお伝えしました」との訴えを聞く。すぐに部屋の洗濯物の中や、タンス、居室内を探すが見当たらず、一階の施設タオルを確認しても見当たらず、午後より別の職員にもう一度探すが見当たらなかった。   |
| 解決内容・回答 | ご本人には無くなったものや、気になることがあれば、遠慮なく職員にすぐに伝えて欲しい旨お話しし、ご本人も「時間が経っているしここまで探していただいたので大丈夫です」と納得して頂いた。ご家族にも報告し、職員も気を付けていくことをお伝える。<br>職員には、紛失物の価格や価値に関わらず、物が無くなることは本人にとってつらいことなので、親身になって対応することを施設長より意識付けさせた。  |

|         |  |
|---------|--|
| 申立内容    | 【ご利用者】 苦情申立者本人の居室(4人室)で、同室者の介助中に職員がベッド柵を倒してしまい大きな音がる。そのことに対し、やかましいと言われると、当該職員が暴言を返してしまう。職員からの「やっちゃろうか」との暴言に激怒され、苦情の申し立てをされる。その際、第三者委員の立ち合いを求められる。  |
| 解決内容・回答 | 第三者委員が当該ご利用者の保佐人をされており、立ち合いをお願いした。当初、激高されており、時間を置いて第三者委員の面会、職員からの謝罪、話し合いを経て、怒りも収まり、すっかり穏やかな生活を送られている。当該ご利用者はヘビースモーカーだったが、施設入所により禁煙状態が続いていたことでストレスが溜まっていたこともあり、ご希望で2~4本/日の喫煙を3月末頃より開始しています。 |

|         |   |
|---------|---|
| 申立内容    | 【ご家族】 【ケアの内容・改めてほしい】<br>筒包帯は上下があるので下用を上に取り上げられて太ももが締め付けられている」「職員間の伝達が出来ていないのではないか」「お願いした事が伝わっていない」「身体がベットから落ちそうになっても気づいてもらえない」                                      |
| 解決内容・回答 | 担当者会議を開催し、ケアの低下について話をし、今回の件に関しては確実な対応を行って行くことに尽きるので個々の対応を見直すとともに良い対応ができるように改善に努める。利用者様の様子観察を十分に行い特変には早期に気付けるように努めていく。<br>ご家族には会議の内容を伝え、今後のケアの様子を見守って頂けるようお願いし了承を頂く。 |

|         |   |
|---------|---|
| 申立内容    | 【ご利用者】 【話を聞いて欲しい・改めてほしい】<br>「この間からしんどくて食事を運んでもらっていたのに、この職員さんはいつまでたっても食事を持ってきてくれない」どうしたのか聞くと「食堂に出てくるもんだと思っていた、調子が悪くて部屋で食べてたことは知らなかった」と言われた。<br>「食事も入口のところに置かれただけで奥まで運んでくれない。体調を尋ねてくれない」と訴えられた。 |
| 解決内容・回答 | 職員へ聞き取りを行う。<br>本人の現状を十分に把握出来ていなかったことが大きな要因と思われる。<br>ユニット会議にて、現在の状態を十分に把握した上で日々の関わりを持ち健康管理と共に良好なケアに繋げて行くことと、確実な引継ぎを行い情報を共有することを確認する。<br>ご本人からも直接職員が詫言ってくれたことで今後も宜しくお願いしますとの言葉を頂く。              |

|         |  |
|---------|--|
| 申立内容    | 【ご家族】 【話を聞いて欲しい・改めてほしい】<br>「母が内出血しているでしょう」「最近手だけでなく足にもできていて」「自分でそんなに動かないのに何でかと思うんです」「職員さんには話しやすい人と話にくい人がいる」「母も職員さんの動きを目で追っているんです。もしかしたら苦手の職員さんがいるのかもしれない」「他の利用者さんからも職員の事を悪く言ったりしているのを聞くと、あ～やっぱりそうなのかと思う」 |
| 解決内容・回答 | ユニット会議にて各職員の移乗についての確認を行う。今後もケガ等の発生時、または必要に応じて介助等の確認を職員間で行い安全な移乗を行い、情報の共有が確実に出来るように、口頭伝達だけでなく伝達簿を確実に活かすよう徹底する。<br>会議内容をご家族にお伝えし「わかりました」との言葉を頂き、今後の状況を見守って頂けるようお願いし了承を得る。                                  |

|         |  |
|---------|--|
| 申立内容    | 【ご家族】 日中に気分不良で嘔吐あり。便秘対応を行う。夕食を本人拒否。しかし「おいしい物が欲しい」と何度もナースコールあるが、胃薬服用して様子を見る。その後本人は自分で息子さんに電話をして、施設側が何もしてくれない、体調不良であると言われた様子が息子さんから施設に電話があり「本人が訴えるのになぜ病院に行かないのか、なぜ断るのか」との連絡が入る。その後も本人から何度も同様のナースコールあり。                           |
| 解決内容・回答 | 息子さんの電話に対しては、全ての職員が本人の状態を観察・把握して体調確認を常に行っており、看護師・介護士の判断で様子を見ている事を伝え、納得はされたが不機嫌な様子が伺えた。<br>その後施設長・看護師よりあらためて息子さんに連絡して、状況を説明し理解・納得していただく。<br>本人は「お菓子をくれ、誰もお金を貸してくれない」等の訴えを度々されているが、体調管理を最優先していただくようお願いし、バイタルも異常無く体調は回復してきたと思われる。 |

|         |  |
|---------|--|
| 申立内容    | 【ご利用者】 特定女性入居者のB様より、一般男性入居者のA様から体を触られる事が続いており不快で困っているとの苦情あり。<br>昨年と同じ訴えがあり、この方については職員からも、女性の入居者と行動を一緒にされる事も多く、他の女性入居者の居室に入り浸っている事もよくあるとの報告があり、注意喚起を行っていたが、再度苦情の申し出があったため、夕食後、事務所でA様とお話させていただき、「あいさつの延長のようなつもりで、ついつい女性を触ってしまいますか」の間に「そんなにしてはいないが触ったりしたことがある」と話される。「今でも女性の方からセクハラに該当すると思われる訴えがあり、注意を促して来ましたが、同様の苦情が続いているので、今一度異性の入居者の方との関わり方を見直し、改善されないようなら、施設としての対応としてまずご親族に相談してから検討しようと考えていますので、A様も良く考えて同じ事が起きないように気を付けて下さい」とお伝えすると「わかりました」と答えられる。 |
| 解決内容・回答 | 普段は談話コーナーなどで談笑している事もあり、特に不仲な関係ではないようだが、その延長線上で女性の居室に入り浸ったり、または体を触ったりなどしている様である。A様には大きなトラブルになる可能性もあるので、女性との関わり方を見直し、改善されないようなら、施設としての対応としてまずご親族に相談してから検討しようと考えていますので、A様も良く考えて同じ事が起きないように気を付けて下さい」とお伝えし、納得していただく。  |

|         |  |
|---------|--|
| 申立内容    | <p>【ご利用者】 一般男性入居者のA様より一週間ほど前自室に来た際に「服を脱げ」と言われたので脱いで体を触られた、また普段から居室へ度々入ってきて強い命令口調で色々言われる事が多いので困っているとの苦情がある。申立者様は「家族へも相談し当施設を退所しようかとも考えたが、まずは事務所へ相談しようと思った」との事。その後上記の件についてA様に事実確認のお話を伺う。申立者様に「服を脱げ」というようなことを言ったかどうか確認すると、「言ったような気がする」と話される。また、口調について本人は「強い口調で言っているつもりはないが、相手にはきつく聞こえているかもしれない」と話される。昨年から今年度(4月12日に他の特定女性入居者からのA様から体を触られるとの申し出の苦情あり)にかけて同様の女性へのセクハラの苦情が続いており内容も段々とひどくなってきているので、上記の件を踏まえ、A様の親族に連絡し相談すると、近日中に来園して下さる事になり、ご本人、ご親族、施設職員3者で面談を行う事になる。申立者様へはご親族へお話しをした事を伝え、今後居室へ訪問して来られたら入室を拒否し、断りきれない場合はすぐに職員に相談するようお伝えする。</p> |
| 解決内容・回答 | <p>その後ご本人、ご親族、地域包括のCM、一般介護職員、施設長の5者で話し合いを行う。ご本人は今ではもう当該女性の部屋には入っていないと話され、今後同じような事はしないと反省される。施設より、他者との交流は自由であるが、トラブルや問題が起き、相手側の捉えようで訴訟問題になったり、施設を退去しなければならなくなる事もあり得るので、住み慣れた地元で今後も生活を継続できるよう、くれぐれも他者(特に女性)との関わり方には十分気を使っていたり、施設職員からも行き過ぎた言動等が見受けられた場合、その都度助言させていただく事を話し、ご本人やご親族の方もご了承される。その後申立者様にも話し合いを行った事をお話する。今現在は特に不快に感じるような事はされていないとの事で、ご本人も反省しておられる事をお伝えし、今後なにか同じような事があつたら、すぐに職員に相談してくるようお伝えすると、安心され納得される。</p>  |
| 申立内容    | <p>【ご家族】 朝のお迎えに職員が自宅に伺うと、職員がマスクの着用を忘れていたことに対し、息子様より「このコロナの時期に、家族も感染予防で気をつけているのに、あんなのころは職員にマスクもつけさせないのか？」と苦情の電話が入る。電話に出た職員より「勤務中のマスクの着用に関しては徹底しているが、本日は着用を忘れたようで、大変申し訳ありませんでした。」とその場で謝罪。特に立腹されることもなく、「こんな時期だから大変だと思うけど、家族も気をつけているからよろしくお願いします。」と言われていた。その後何度か送迎時に息子様にお会いすることもあったが、特にご意見等もなくご利用も継続されています。</p>  |
| 解決内容・回答 | <p>コロナウイルス感染症に関しては、感染予防対策がとても重要であり、マスクの着用は必須であると考えています。ご利用者は基本的に家族や周りの全ての方々をお守りする為にも、今後はさらに確実なマスクの着用、その他の感染予防対策を徹底していく必要がある事を職員にも周知徹底しています。</p>  |
| 申立内容    | <p>【ご家族】 施設に、「今朝面会に行ったとき、担当職員より手紙をもらったが、その内容がよくわからず馬鹿にしているようだ」と苦情の電話が入る。内容確認の為、一度お電話を切り当該職員に確認をすると、前日にもう一人の担当職員が、娘様が面会に来られた時に尋ねて欲しい事等を当該職員宛に作成していた書類をそのままコピーをして娘様に渡し、明らかに配慮に欠ける内容の物であった。</p>   |
| 解決内容・回答 | <p>娘様にお電話にて謝罪し、次回の面会時に直接お話し謝罪する趣旨をお伝えし了承していただく。後日施設管理者より、娘様に直接謝罪する。また、今後は何かご意見やご要望、また不快に感じるような事があればすぐに連絡頂けるようお伝えし、今後同じような事を起こさない事をお約束し謝罪する。娘様より「前回の電話を掛けた時は、感情的に話してしまったが、今後ともよろしくお願いします」との言葉をいただく。職員へは配慮のある言い方や方法で行う事を周知、徹底を図る。</p>  |
| 申立内容    | <p>【ご家族】 5月に骨折、2月、3月と表皮剥離発症と続いているのは、故意に行っているのではないかと不信を抱かれる。謝罪のお電話時にお見舞は要らないと拒否を希望されるも来園時にお見舞金を提示したことに対して強く憤慨される。</p>   |
| 解決内容・回答 | <p>事故への謝罪と発生経緯、今後の再発防止内容を書面にして説明し、ご家族への気持ちを傾聴し思いを大切にしたい対応をすることでご理解を頂く。</p>   |
| 申立内容    | <p>【ご家族】 居室に家族が持参の写真立て・卓上カレンダー・衣装ケースの駒が破損したままになっている。大切に管理が出来ていないと来園時に申し立てされる。</p>  |
| 解決内容・回答 | <p>破損日時も不明であることは、ご家族(お孫さん)来園時に何かのはずみで落ちることも要因であるが、割れている等の職員の認識が出来ていなかったことを謝罪しご理解を頂く。備品等の管理については、破損等の状態変化時には早期に連絡をご家族に行うことが信頼関係形成へ繋がると職員間で確認する。</p>   |
| 申立内容    | <p>【ご家族】 ご家族来園時にクローゼットの寝衣が見当たらない、入所時には4枚であった。入所中に入院し自宅で洗濯をしたが、後日施設に持参した。見当たらないのはどうしてですかと苦情あり。</p>  |
| 解決内容・回答 | <p>全ユニットのクローゼットを確認、同様のものを持たれている利用者クローゼットから発見。名前を確認しないで取り込んでしまったことが原因とご家族に説明し了承を頂く。もう一枚、柄は不明だが見当たらないといわれる。同様に確認するも発見できず。ご家族より、仕方ないとご理解を頂く。</p>  |

|         |  |
|---------|--|
| 申立内容    | 【ご利用者】 ご利用者より夜勤帯の排泄介助時の対応について。協力ユニット職員から『早う起きんちゃい』『オシメにしたら』『介助パーをしっかりと持って』等強い口調で言われた辛くてたまらないとケマネに訴えられる。  |
| 解決内容・回答 | 該当職員が謝罪するが『この人ではない』と混乱もみられた。訴えの内容を職員に確認、『オシメにしたら』の声掛けの発言は、ポータブルでの排泄を頑張ってしまうとは伝えたが言葉の前後が飛んでしまっていると確認する。本人へ謝罪と共に職員の思いを伝え『良く聞かんかったけん、私も悪かった』とご理解を頂く。ご家族へ連絡、経緯を説明する。慣れない環境では、不安も大きい。精神的な配慮をして頂きたいと希望あり。    |
| 申立内容    | 【ご家族】 娘さん来園時、職員の対応について、ケマネに訴えられる。内容は、移乗の際、靴をベッドの上に置いた。冷たい態度(鼻で笑う)言葉が言われた。しっかりお話をしようとしても一方的に意見を言われる。という内容であった。  |
| 解決内容・回答 | 該当職員へ娘さんの苦情を確認する。靴をベッドにおいたことは、事実であるが、タオル等を置いて不潔にならないように配慮して行い、安全を第一に考えての対応であった事を確認する。ケマネ、OTで介護技術面を確認する。今後の対応として安全、清潔面にも配慮した介助を行うこととする。娘さんへお電話にて報告し、態度・言動で不信任感を抱かせてしまった対応については、該当職員が娘さんの来園時に謝罪をしご理解を頂く。 |
| 申立内容    | 【ご家族】 娘さんより、職員の言葉が攻撃的で辛い思いをしたと苦情を言われる。内容は、差し入れのおやつを直接ご本人に渡してしまい、化粧ポーチで不衛生になっていたという内容があり、状況確認後、職員からご本人へ定時のおやつは提供しない、湿布は一日一枚ときつく言われ辛かったと本人が訴えている。体調不良も職員の態度で出現しているのではないかと苦情。                             |
| 解決内容・回答 | ケマネ・相談員より、職員へご本人・ご家族の思いを伝え再発防止の為に指導しますと伝えご理解を頂く。差し入れは、ご本人の体調(高血圧)も考慮して必ず職員へ手渡してくださいと伝える。湿布は、医師から処方で貼付させて頂いていることをご本人に伝えご理解を頂く。  |
| 申立内容    | 【ご家族】 娘さんが来園時、ユニット職員が他の利用者へのコール対応について、直接職員へ対応が悪いと訴えたが、謝罪も無く持論を繰り返えされた。同じ対応を母にされると辛くてなりませんと苦情を訴えられる。  |
| 解決内容・回答 | 該当職員へ状況を確認。頻回にコールを押される方の対応での言葉であった。ご利用者の思いに沿った対応(言動、介助)を行うように園長・ケマネ・相談員より指導する。指導したことを娘さんへお電話で伝えご理解を頂く。   |
| 申立内容    | 【ご利用者】 ご本人より、筆筒にしまっておいた米寿の祝いでもらったネックレスが紛失していると訴えられる。入所後ご家族が持ち込まれたもので、所在についてはご家族とご本人のみが周知しているものであった。  |
| 解決内容・回答 | 居室内・洗濯依頼事業所を捜索するも発見ならず。ご本人より、米寿のお祝いの時に自分で外して筆筒に入れたと状況を確認する。ネックレスは箱に収納されており、ご家族も実際、箱に入っていたかは不明であった。捜索しても見つからなかったが、ご本人・ご家族も仕方ないです。今後は持ち込み時には必ず職員へ伝えますとご理解を頂く。  |
| 申立内容    | 【ご家族】 娘さんより、母が〇〇職員のいないところに行きたいと言っている。ケマネ・相談員に気持ちを聞いてもらったが、ユニット該当職員へ直接話したいとの苦情。   |
| 解決内容・回答 | 該当職員へ直接お話をされる前に園長・相談員でお話を聞かせて頂きますと伝え了承を得る。日程調整するも体調不良で医療機関へ入院。その後訴えは無く退所される。   |
| 申立内容    | 【ご利用者】 入浴時、自分の荷物が籠に入ってセットされていなかったことに気分を害された。   |
| 解決内容・回答 | 入浴者の把握をして準備することにした。ご本人にはお詫びする。   |
| 申立内容    | 【ご家族】 利用日変更希望のメモを連絡帳に挟んでいたが、何の連絡もない。きちんと伝わっているのか。  |
| 解決内容・回答 | 確認はしていたが、こちらが連絡帳に何も記載していなかった。電話にて謝罪する。   |
| 申立内容    | 【ご利用者】 脱衣場で肌着がなくなった。   |
| 解決内容・回答 | 他の利用者が着ていたため、別室で更衣していただく。着脱時は職員が見守ることにした。ご本人には謝罪する。  |