

平成26年 7月 1日

苦情解決第三者委員 様

弘済院第1特別養護老人ホーム  
施設長 廣 田 憲 司

## 苦情解決状況報告書

平成26年4月～6月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

### 添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

## 平成26年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	弘済院第1 特別養護老人ホーム
苦情受付期間	平成26年4月～6月

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	1
うち第三者委員への申立件数	0

## 2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	1
B 施設長	0
C 第三者委員	0

## 3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	0
B 利用者の家族	1
C 匿名	0
D その他	0

## 4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	0
B 管理者・職員の対応に関する事項	1
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0
D 財産管理等に関する事項	0
E 制度・仕組みに関する事項	0
F 建物・設備に関する事項	0
G その他	0

## 5. 解決状況

項目	件数	
A 当事者了解	公開(掲示・その他)	1
	非公開	0
C 不服申立	0	

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 弘済院第1特別養護老人ホーム

平成26年4月～6月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>2階A氏の長女より苦情がある。「私が見たわけではないですが、身内が面会に行っている時に、母がトイレの失敗したようで、かなりきつく注意されていたようです。よほど、スタッフの方に言わせて頂きたかったようですが…。身内がいることが分かってからは、そのスタッフさんの態度が変わったようでした。たいへんご迷惑をおかけしておりますが、注意のされ方、態度の違いに不安を感じました。」とのこと。</p> <p>謝罪し、詳しく伺うと身内とは長男のことで、これまでよくして下さっていたのに、きつい口調での物言いと、家族が居た事に気づいた後の対応が、あまりにも違っていたので余計びっくりしたとのこと。その時はA氏がトイレを失敗したのだが、以前A氏が他利用者のトイレの失敗を言っていたことがあったことを上げて、自分も失敗するだろうといったニュアンスで注意していたとのこと。</p>	<p>全職員(全フロア)に対して、丁寧な言葉遣いの徹底を周知行うこととし、数日に渡り、朝のミーティング時に、利用者名は伏せて今回の件について説明を行い、利用者への接遇について、今一度、丁寧に行っていけるように取り組んでもらいたいと伝達行う。ミーティング終了後、今回関わった職員より申し出あり。A氏が他利用者に対して言っていた言動(他利用者がトイレに失敗された際の言動)が許せなく、A氏にきつく話してしまった。今後は、このようなことがないように取り組んでいきたいとの反省の言葉あり。今後、言葉かけなど注意すると共に職員としての姿勢、立場について指導行う。</p> <p>長女様には、面会に来られた際、改めて今回の件について謝罪行う。今後、このようなことのないように指導徹底行うようにしていること、具体的には、上記の通りミーティングでの周知徹底行っていること、また、その中で対応した職員より自己申告があり、反省しており、個別指導していること等お伝えしたところ、長女様より常々、やさしく、良くして下さっていると思っているので、このようなことで時間を取らせてしまってとおっしゃっていただけ、了解される。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>

平成26年10月 1日

苦情解決第三者委員 様

弘済院第1特別養護老人ホーム  
施設長 廣 田 憲 司

## 苦情解決状況報告書

平成26年7月～9月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

### 添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

## 平成26年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	弘済院第1 特別養護老人ホーム
苦情受付期間	平成26年7月～9月

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
うち第三者委員への申立件数	0

## 2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	0
B 施設長	0
C 第三者委員	0

## 3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	0
B 利用者の家族	0
C 匿名	0
D その他	0

## 4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	0
B 管理者・職員の対応に関する事項	0
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0
D 財産管理等に関する事項	0
E 制度・仕組みに関する事項	0
F 建物・設備に関する事項	0
G その他	0

## 5. 解決状況

項目	件数	
A 当事者了解	公開(掲示・その他)	0
	非公開	0
C 不服申立	0	

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 弘済院第1 特別養護老人ホーム

平成26年7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中
4			解決 対応中
5			解決 対応中

平成27年 1月 1日

苦情解決第三者委員 様

弘済院第1特別養護老人ホーム  
施設長 廣 田 憲 司

## 苦情解決状況報告書

平成26年10月～12月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

### 添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

## 平成26年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	弘済院第1 特別養護老人ホーム
苦情受付期間	平成26年10月～12月

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	2
うち第三者委員への申立件数	0

## 2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	2
B 施設長	0
C 第三者委員	0

## 3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	0
B 利用者の家族	2
C 匿名	0
D その他	0

## 4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	0
B 管理者・職員の対応に関する事項	2
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0
D 財産管理等に関する事項	0
E 制度・仕組みに関する事項	0
F 建物・設備に関する事項	0
G その他	0

## 5. 解決状況

項目	件数	
A 当事者了解	公開(掲示・その他)	2
	非公開	0
C 不服申立	0	



## 【苦情解決報告詳細】

施設名 弘済院第1特別養護老人ホーム

平成26年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>1階事務所前カウンターに2階A氏のご長男が来られ、苦情を言われたため、生活相談員が話を聴く。</p> <p>ご長男より、「看取り対応中であるA氏のギャッジベッドのギャッジが下がっており、A氏が苦しそうにしていた。先日、看取り会議をした際に全力でケアをしようと言っていたのにどうなっているのか」との話があったため、すぐに2階主任に連絡し、相談室にてご長男、2階主任、生活相談員で話を行う。</p> <p>事の経緯を生活相談員が2階主任に報告していると、途中でご長男より、2階主任に対して「あなたは知っているはず、職員から報告を受けているはずなのに、自分が詰所を通り過ぎる際、目が合っても何も言わなかった。謝罪がないのはなぜなのか？」との話があった。</p> <p>2階主任より、そのようなつもりはなかったこと、再度状況を確認し、直ぐに対応策をお伝えすることを説明し、丁寧に謝罪する。</p>	<p>ご長男が帰られてから、2階フロアにてすぐに状況を確認した処、通常はギャッジを常時30度にしておく必要があるが、13:30の排泄介助の後、ギャッジを上げ忘れていた可能性があること。その後、14:00、15:00と巡視を行うも、A氏の状態が安定していたため、ギャッジを上げていないのに気付かないままであったことが判明する。</p> <p>すぐに当日出勤している職員で集まって緊急ミーティングを行い、今後の対応策について話し合いを行う。</p> <p>①ベッドのギャッジを30度にするのを徹底するため、その旨を記載した用紙をベッドの上に貼ると共に、ベッド柵にもテープを貼って、ギャッジを上げる際にテープと同じ高さになるようにする。②巡回時間を1時間に1回から30分に1回に頻度を増やす。③巡回日誌をつけて、ご家族が来られた際に開示できるようにする。④排泄介助の際は、ギャッジの上げ忘れがないかを確認するため、二人介助を行う。以上の対応を徹底することとし、その旨を全職員に周知する。</p> <p>翌日、ご長男が面会にこられた際、今後の対応策を施設長、担当ケアマネジャー、生活相談員で説明し、再度丁寧に謝罪する。その際、ご長男より、2階主任をA氏の担当者から外して欲しいとの話があったため、今後の担当窓口を担当ケアマネジャー及びフロア副主任にて行う事を説明し、了解される。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>

2	<p>フロアー職員より、B氏の冬用衣類が少なく、ご家族に衣類をご持参頂きたいとの話があったため、担当ケアマネジャーが自宅へ連絡する。</p> <p>ご長女が不在であったため、お孫さまに要件をお伝えした処、お孫さまより「この前も母が面会に行った際、衣類を数点持って行ったと聞いている。ないのはおかしい。もう少しすれば、母も戻ってくるので、伝えてはおくが、一度確認してもらいたい。」との話があった。</p> <p>その後、ご長女より連絡あり、「先日もカーディガンを何点か持って行ったこと。今年の3月に入所した際、衣類を持参したが、その後、一切引き上げていないので衣類はあるはず。そもそも面会に行くたびに、タンスの中を確認しているが、いつも服が入っていない。どこに直し込んでいるのかと疑問に思っていた。」との話があった。</p> <p>すぐにご長女へ謝罪し、倉庫内も含め、居室以外で保管しているものがないか、きちんと確認させて頂く旨をお伝えする。</p> <p>確認後、担当ケアマネジャーより再度連絡。電話口に出られたお孫さまにフロアーで確認した内容を報告した処、現状、衣装ケースにどれだけの衣類が入っているのか、詳細な報告を早急に教えて欲しいとの話があった。</p> <p>直ぐに衣類の数を確認し、担当ケアマネジャーより、再度お孫さまに連絡し報告する。その際、お孫さまより、①入所時にそちらが（衣類の）管理するというので、任せていたにもかかわらず、管理が不十分ではないのか。また、入所時に荷物（衣類）の確認をしていないのは、職務怠慢にあたるのではないのか。②今後、家族が追加で衣類を持って行った場合の、取り扱いについて施設側はどう対応するつもりなのか？そのまま預かるだけというのは、余りにも管理が杜撰すぎるのではないか。③母親の話によれば、夏に面会に行った際、本人が長袖のシャツを着ていたので、職員に半袖の服を着させてもらうよう伝えたとこ、内出血を防ぐ意味で、長袖をきてもらっていると答えたにもかかわらず、日を改めて面会に行った際には、半袖を着させていたり、先日も母親が面会に行くと、寒くなってきているにもかかわらず、レースの靴下を本人に履かせていたというようなことも聞いている。その点については、どう考えているのか、との話があ</p>	<p>衣類の数については、お孫さまとの電話で「おおよそ数は合っている。」とのことで、その場で一旦ご理解を頂く。その際、本日確認させて頂いた衣類等は、写真撮影した上で、書面にてリストアップし、加えて次回より追加でお持ち頂いた衣類についても、その都度チェックさせて頂く旨をご説明する。その後、お孫さまより、後日面会に行った際に改めてお話をしたいとのことであったため、対応させて頂く旨をお伝えし、電話を終える。</p> <p>別日、ご長女とお孫さまが面会に来られたため、4階主任と担当ケアマネジャーで、1階事務所カウンター前の談話スペースでお話をさせて頂く。</p> <p>担当ケアマネジャーよりご長女とお孫さまへ、B氏の衣類管理について、こちらの管理・チェック体制が不十分であったために不要な誤解とご心配をお掛けしたと、職員の不適切な対応により不信感を招いてしまったことについて、丁寧に謝罪する。加えて今後の対応策として、①新規入所の際には、一旦全て荷物チェックを行うこと。②追加で持ってきた衣類についても、その都度チェック（数の確認）を行うこと。③不要な誤解や不信感を招くような対応や発言は避けること。をご説明した処、了解される。</p>	<p style="text-align: center;">解決</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
3			<p style="text-align: center;">解決</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
4			<p style="text-align: center;">解決</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>

平成27年 4月 1日

苦情解決第三者委員 様

弘済院第1特別養護老人ホーム  
施設長 廣 田 憲 司

## 苦情解決状況報告書

平成27年1月～3月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

### 添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

## 平成26年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	弘済院第1 特別養護老人ホーム
苦情受付期間	平成27年1月～3月

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
うち第三者委員への申立件数	0

## 2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	0
B 施設長	0
C 第三者委員	0

## 3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	0
B 利用者の家族	0
C 匿名	0
D その他	0

## 4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	0
B 管理者・職員の対応に関する事項	0
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0
D 財産管理等に関する事項	0
E 制度・仕組みに関する事項	0
F 建物・設備に関する事項	0
G その他	0

## 5. 解決状況

項目	件数	
A 当事者了解	公開(掲示・その他)	0
	非公開	0
C 不服申立	0	

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 弘済院第1 特別養護老人ホーム

平成27年1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中
4			解決 対応中
5			解決 対応中