

### H30.6.8 苦情受付 記録書

●受付日 H30.6.7 (木) 17時すぎ

●相談内容

利用者T様：施設長が毎日数回（朝、昼、晩）全館を巡回していることを知っています。  
施設長に話が合って、ベッドに横になったまま、眠らずに待っていました。

利用者T様：レクリエーションがもっと行いたい。

施設長：前の施設はデイサービスで、ここは特養です。利用者様の心身の状態が違うので、同じことは出来ませんが、現場職員に伝えて前向きに対応したいと思います。

その他、心配事はありませんか？

利用者T様：無いです。ではお休み。

施設長：また明日会いましょうと言って、部屋を出ました。

●改善策

T様の年齢が90台後半、6月3日に他の事業所（有料老人ホーム（デイサービス併設））から移動したばかりです。

一日でも早く環境になれるように、レクリエーションの対応方法を再検討します

### H30.6.2 苦情受付 記録書

●受付日 H30.6.2 (土) 15時すぎ

●相談内容

職員K様：他の職員Hさんが来月から別の特養Rに移動して、仕事をすると聞きました。  
その理由が給与です。職員Hさんは月給30万支給を条件提示され、引き抜かれたと言っています。実際には、その安中市内の特養●●のホームページに示されている求人内容（月額19～22万円）とあり、月額最小で8万円の乖離があります。そんなことが在っていいのですか？

施設長：月給30万支給は実務を担当している我々に言わせると、職員Hさんが余程能力や資格に魅力があったか？もしくは人材難で苦肉の策か？そのあたりの理由ではないかと思います。

当施設は、管理者の個人的な判断で給与を上下させたり、過大広告を行うことは好みません。もし皆さんが、上記の扱いを希望されるようであれば、そのような施設に移動されるしかないでしょうね。残念ですが・・・

職員K様：わかりました。

●改善策

働き方は個人の選択の自由です。従って、我々の対策は特にありません

#### H30. 4. 21 苦情受付 記録書

●受付日 H30. 4. 21 (火) 14時前後

●相談内容

利用者O様：(利用者対象に毎月行っている聞き取り調査の中) ●●介護士が怖い

利用者H様：(利用者対象に毎月行っている聞き取り調査の中) ●●介護士が怖い

相談員：「利用者対象に毎月行っている聞き取り調査の中で、●●介護士の日々の仕事上の態度に対して、2名の利用者から苦情を受けました」と、施設長に報告がありました。

施設長：真摯に受け止め、事故に至らないように●●介護士を始め、全職員に注意を行います。今回は●●介護士に対する批判だったと思いますが、他の職員にも充分起こる問題かと思えます。未然に防ぐためにも、上記の件を含めた調査結果は、苦情対策委員会を介して全職員に公表して、速やかな改善を図りましょう。

●改善策

●●介護士を始め、上記を全職員に報告し、今後の生活支援、介助の参考にします

#### (H29. 3. 2.) 苦情受付 記録書

●受付日時：3月2日(木)14時前後 面会時

●苦情内容

利用者O様のご家族(ご長男)：父の髭が伸びている。お手数ですが、髭剃りをお願いします。

当施設看護師：申し訳ありません。速やかに対応する旨、伝えました

●改善策

・当施設看護師：担当チームに上記を報告し、注意をしました。

・施設長：担当チームに上記を報告し、注意をしました。

同時に、理事長、事務長に上記を報告しました。

苦情対策委員会会議で議題にして、情報を共有するように指示しました

#### (H29. 3. 4.) 苦情受付 記録書

●受付日時：3月4日(土)15時過ぎ

●苦情内容

利用者O様：誰にも言わないでください。ここの介護士さん(女性で眼鏡を掛けている人)がおしりの世話をしてくれるときに、ゴシゴシ強くされるので、とても辛い。日々お世話になっているので、言い難いので、言えなかった。でも辛い。

施設長：申し訳ありません。速やかに改善できるように対応する旨、伝えました

●改善策

施設長：・当事者に上記を報告し、注意をしました。

・同時に、理事長、事務長に上記を報告しました。

・苦情対策委員会会議で議題にして、情報を共有するように指示しました

(H29. 3. 1.) 苦情受付 記録書

●受付日時：3月1日（水）9時前後

●苦情内容

担当チーム介護士〇〇さん：利用者〇様の口元に傷？があります。どうしたのでしょうか？

施設長：看護師さんに直ぐに報告をして、その状態を確認してもらいました。

看護師〇〇さん：切り傷なので、軟膏を塗って対応しました。

●その後の対応

施設長：・担当チームに上記を報告し、注意をしました。

・理事長、事務長に上記を報告しました。

※傷になった原因がはっきりしないことも、報告しました

・苦情対策委員会会議で議題にして、情報を共有するように指示しました  
上記の詳細が明確化した後に、ご家族に報告をする予定です

(H29. 2. 28.) 苦情受付 記録書

●受付日時：2月28日（火）

●苦情内容

利用者〇様：〇〇介護士さんをお願いしたことがいつになっても行ってもらえない。出来ないのなら、そのときにはっきり言って欲しい。他の介護士さんをお願いできたのに・・・

※利用者〇様と〇〇介護士さんが、ユニット内で口論になりました。

看護師〇〇さん：上記が起きたので、念のため施設長に報告しておきます。

●その後の対応

施設長：相談員に「上記の内容について、両者に聞き取り調査を行い、事情を調べて下さい」と指示を出しました ※聞き取りの詳細は、別途書面にて報告します

施設長：・担当チーム、理事長、事務長に上記を報告しました。

・苦情対策委員会会議で議題にして、情報を共有するように指示しました

・上記の詳細が明確化した後に、ご家族に報告をする予定です

(H29. 2. 24.) 苦情受付 記録書

●受付日時：2月24日（金）9時前後 施設長施設内巡回中

●苦情内容

施設長施設内巡回中、利用者〇様が車椅子から立ち上がろうとして、〇〇介護士に強い口調で「危ないから立ち上がらないで・・・」と注意されている場面に遭遇しました。その後も、利用者〇様は、下を向いて元気が無い様子で車椅子に座っていました。

施設長が近づいて行って、「どうしましたか？」と声を掛けると、利用者〇様は「あたしが何をしたっていうのか？こんな言われ方をされるなら、ここから出たい。あ～あ～」と、弱弱しい声で言いました。

施設長が、「今、流しのところに居る人と相性が悪いの？」と尋ねると、利用者〇様は「無言で顔（うなず）きました。良く面倒を見てくれるけど、直ぐに怒るから私は仲間になってしまおう・・・」

●改善策

・施設長：理事長、事務長に上記を報告しました。

苦情対策委員会会議で議題にして、情報を共有するように指示しました