R3.7.29　　苦情受付　記録書

●受付日　R3.7.29.　14 時すぎ　※施設巡回中施設長受付
●相談内容
利用者ｗ
介護士の作業が少し雑な人がいて気になります。事故もないし、現状は問題ありませんが、もう少し落ち着いたお世話をお願いしたいです。

●対応策
外国人技術実習生〇〇介護士と名指しがありました。該当者に対して分り易い日本語でゆっくりと話しながら、個別指導しました。改善が無い場合には、繰り返し個別指導をいたします。
他の職員も情報共有する必要性を感じて、施設関係者全員が参加している line チームに、上記の旨を情報発信しました。

(R3.7.29　16 時過ぎ施設長対応)

R3.10.29　　苦情受付　記録書

●受付日　R3.10.29.　14時すぎ　※施設巡回中施設長受付
●相談内容
利用者Ｉ
夜勤の介護士と宿直の担当者の話声が気になって眠れない。

●対応策
施設関係者全員が参加しているlineチームに、上記の旨を情報発信しました。
しばらく様子を見て、改善が無い場合には、該当者に対して個別対応していきます。
（R3.10.29　16時過ぎ施設長対応）

R3.11.17　　苦情受付　記録書

●受付日　R3.11.17.　16時すぎ　※施設巡回中施設長受付
●相談内容
利用者Y
夜勤の介護士が誰かと携帯電話で話をしている声が気になって眠れない。

●対応策
施設関係者全員が参加しているlineチームに、上記の旨を情報発信しました。
しばらく様子を見て、改善が無い場合には、該当者に対して個別対応していきます。
(R3.11.18　9時過ぎ施設長対応)

R4.2.8　　苦情受付　記録書

●受付日　R4.2.8.16 時すぎ　※施設巡回中施設長受付
●相談内容
利用者 K
家族に会いたい。話がしたい。みんな元気でいるかな？

●対応策
その場で携帯電話を使い、甥様に電話をして、数分間ですがｺﾐﾆｭｹｰｼｮﾝを取っていただきました(R4.2.8　16 時過ぎ施設長対応)

R4.3.18　　苦情受付　記録書

●受付日　R4.3.18.16 時すぎ　※電話で施設長受付
●相談内容
利用者家族 M
父に面会できないですか？ご飯は食べられるでしょうか。病状に変化はありませんか。

●対応策
利用者 F の場所まで行き、携帯電話を使い、娘様に電話をして、数分間ですがｺﾐﾆｭｹｰｼｮﾝを取っていただきました(R4.3.18.16 時 30 分前後　施設長対応)
※利用者 F 様は 90 歳後半の超高齢で、難聴気味で何度も同じことを繰り返し尋ねていました。また、会話終了 30 分後には、既にご家族とお話しできたことは忘れていました。

R4.4.9　　苦情受付　記録書

●受付日　R4.4.9.　早朝5時36分
※R4.4.9. 10時50分前後メールを施設長確認

●相談内容
利用者家族N
「母から電話で寝返りを打ちたいが、どうすれば良いかわからない。(お願いする相手、その呼び方　他)」と、早朝に連絡をもらいました。ナースコールの使用方法など教えていただけますか。

●対応策
利用者家族 N のメールを確認して、直後に現場に対応（床敷きセンサーマット及びナースコールの使用方法をご本人に分り易く説明する旨の）を指示しました。
それと同時に、ご家族には、床敷きセンサーマット及びナースコールの設置を入所以降続けてきたことを伝え、その使用方法をご本人と話しながら、再確認する旨をメールにて報告しました。(R4.4.9. 10時53分　施設長メール対応)

※利用者 N 様は今回初めての施設利用で、他人に何かをお願いすることに慣れていないご様子を日々感じます。上記と並行して、日々出来るだけ会話をして、気軽に声掛けをしていただける関係構築に努める必要を感じました。
⇒委員会にも報告をして、全職員に周知を行いました。(R4.4.9.14時過ぎ　施設長による)

R4.7.7　　相談受付　記録書

●受付日　R4.7.7.　夕方5時45分
※R4.7.8. 10時50分前後メールを施設長確認

●相談内容
数日前ご入所のY様のご家族より、ご相談のメールが以下になります。

特別養護老人ホームセラヴィ
施設長様

伯母が大変お世話になっています。
伯母は環境の変化についていけず、混乱している様子で、本日も午後から7回私に電話をかけてまいりました。
あいにく会議中で、いずれも対応できず、折り返し電話ができたのは午後5時を過ぎてからでした。
どうもそちらでの生活にうまく適応できていないようです。
伯母の様子を伺い、対応をご相談したく、明日ご都合の良い時間にお電話をさしあげたく思います。
お手数おかけして申し訳ございません。
どうぞよろしくお願いいたします。

●対応策
利用者Y様の家族のメールを確認して､直に全職員宛に本件の概要をLINEで報告しました。
また､介護職員数名に聞き取り調査を行い､総合的に判断してもう少し時間が経過して､お互いの信頼関係が成り立ってくれば、問題ない状況にあると判断しました。
（本人に対する聞き取り結果）
●一部の職員とは確かに相性が合いにくい
⇒施設長より、対応方法に工夫をするように対象の職員に個別に指導を行いました
●大半の職員とは笑顔で対応してくれる、食事、睡眠は取れている、皆良い人です。
●お小遣いを自分で持ちたい、自分好みの座布団が欲しい
⇒ご家族に報告をして、対応する旨の返答がありました

それと同時に、ご家族には、上記を報告して、今後も引き続きご本人と話しながら、生活支援を続ける旨を伝えました。(R4.7.8. 14時53分　施設長電話対応)

R4.7.10　　相談受付　記録書

7月10日午後16時過ぎ、7月実施の利用者の当施設の介護サービスに係る聞き取り調査を行っていた相談員より報告がありました。

●相談内容
職員さんが車いすを押している場合に、
「他の利用者の車いすにぶつける」
「机の脚にぶつける」
「ドアの入り口の枠にぶつける」　　他、乗車している側はとても怖い。
怪我になる可能性もあり、もう少し気遣いをお願いしたい。

●対応策
私自身、施設内の巡回中に、同様の場面は目にしていました。
乗車の利用者への安全、安心への配慮、もう一度振り返る必要を改めて感じました。
この調査結果を回覧して、各自十分に配慮をするようにお願いをしました。

R4.11.10　　相談受付　記録書

●相談内容
11 月 10 日午後 2 時過ぎ、群馬県庁介護高齢課福祉施設係より「県民の方から面会をさせてもらえない」という相談があり、現状確認のための電話をいただきました。
当施設の協力医療病院の指示に沿って、慎重な対応を続けていることを報告しました。
当施設を含め、近隣の病院、介護施設（特養を含め）感染者が日々発生している中、以下のように対応しています。
●終末期に入っている方に限り（衝立等を中間に立てて）直接面会を行う
●ご家族の要望があった、終末期以外の方はオンライン（但し相手側のオンライン環境の有無を要する）もしくは 1 階の駐車場にご家族⇔2 階のベランダや出窓から利用者の位置で、十分な距離を保った面会を行う
●メールや Line を使って、利用者の様子を画像で送る
●ﾃﾚﾋﾞ電話を日々居室に於いている利用者もいる
●携帯電話で話をしてもらう

●対応策
この相談内容を全員に周知して、利用者と家族の交流について、感染対策を念頭に、出来るだけ配慮をするようにお願いをしました。

参考資料
10 月初旬に入居されたご家族で上記も含め、家族の寂しさなど精神的に不安定になっている方の様子が気になります。
先日入所中の実母にあてた手紙を別添付します。
※その手紙を読んだ利用者はその後あまり活気がなくなっています。

R7.4.12　午前９時過ぎ　相談受付　記録書　※対応者　施設長、看護師

●相談内容(長女様との電話でのやりとり)
4 月 12 日午前 9 時過ぎ、入所時に持ち込んだ筆談器のスイッチを入れたところ、「うるさい、出ていけ」等入所中の Ｉ 様の心身に何か不適切な事態がおきていたかもしれないと心配するような不快な言葉が入っていました。
自動車の運転免許を持っておらず、約 3 年間面会が出来ずに預けたままにしておいた私も悪かったかもしれませんが、その間の Ｉ 様が施設内でつらい生活を送っていた可能性があると思うと悲しくてどうにもなりません。その時の事情を聞かせていただきく、ご連絡いたしました。
※I 様は要介護３で自宅介護に行き詰り、遠方でしたが本人の年金以内の利用料を強く希望されて、特別養護老人ホーム入所になりました。R6 年 12 月前後に埼玉県内の自宅近くに新規に特別養護老人ホームが開設され、4 月 11 日にそちらに移動されました。
認知症もありましたが、理解できる部分が多く、どちらかというと精神的に興奮しやすかったり、ご性格上気丈な方ではありました。また聴力がほとんどなく、それを補うために筆談器を持ち込まれました。
筆談器の持ち込みは初で、使い方を理解するために各職員色々な言葉を入れて、Ｉ様と言葉の交流を深める努力をしましたが、まだ筆談器の性能自体が未成熟で全く異なる内容に変換されてしまい、なかなか上手くできなかったことが思い出されました。

●苦情対応
4 月 12 日午前９時過ぎのＩ様の長女様のご相談内容に対する施設長の受け答え内容
電話の鳴った時間帯は介護職員夜勤明けが昨日夜から明け方の申し送りで施設長周辺に集まっていました。その者たちといっしょに情報交換をしながら、その当時を思い出して電話対応しました。
私施設長は Ｉ 様の入所以来ずっと看護や介護士の対応を見てきましたが、法に触れるような行為はおこなっていないという認識でおります。しかしながら、Ｉ様は認知症よりも気丈さや精神的な感情の変化が激しく、(在宅中の資料にも一部記載がありましたが) 相手を愚弄するような過激な発言や物を相手に投げつけるような暴力行為があり、当初職員の混乱や苦労、工夫は確認できました。最初の 1 か月余りはご家族様にも何度もご相談や情報提供を求めましたが、不安定な時期がありました。その時にもしかしたら、不適切な発言はあったかもしれませんが、繰り返しになりますが法に触れるような行為はおこなっていないという認識でおります。手前みそになりますが、高齢者を配慮して安定剤を最小限に抑えながらよく頑張ったと思っております。

●苦情に対する施設内の対応
上記と同じ内容で理事長を始め看護、介護全職員に報告をして、今後の対応に役立てるように指示を行いました。また、個々に上記を振り返り、何か心配な事、申し出なければならない事項があれば随時施設長に伝えるように言いました。

■苦情受付記録

①受付日時
2026年5月2日記録

②受付者
特別養護老人ホームセラヴィ施設長 （施設内巡回中）

③申出者
利用者本人　N. F様

④苦情の内容　経緯・状況　等

●数週間前、利用者本人　N. F様　の口元にあざのようなものが見られた

●2026年1月に入った頃から週に1～2回ほど施設長が午前中施設内を巡回している際に、ご利用者ご本人に呼び止められて、「夜間に蹴られた、叩かれた、怖いところですよ　他」とご相談を受けていた。そのたびに夜勤担当者を確認してきたが、その都度異なる職員であり、ご本人のお話も具体的な内容は聞き取れなかった等の理由でその事実を確定するには至らなかった。

また、N. F様は日ごろから被害妄想的な発言や家族からの衣類を「違う」と頑なに拒否したり、心身共に不安定な状況にあったため、引き続き様子観察を行ってきた。

⑤対応内容

●問題の深刻化を防ぐため、嘱託医に上記の事情を説明して、N. F様の認知症周辺症状（不安症や夕暮れ症候群的な症状他）の治療を開始した。具体的には、それらに効果的とされる薬の処方が始まった。

●夜勤担当者を中心に当施設相談員が聞き取り調査を行い、各自振り返りを行った。その結果も別途添付している（裏面へ）。

※別添資料の文脈には、人物を確定し易い箇所があると判断したため、掲載しておりません。

⑥今後の対応・改善策

この数週間はご本人から「夜間に蹴られた、叩かれた、怖いところですよ　他」は無くなった。上記に関して引き続き様子を見ていくことにする。