

# 令和5年度 事業報告

【令和5年4月1日～令和6年3月31日】

## 苦情内容

No	氏名	性別	年齢	介護度	内容
1	入居者 TC	女	70～ 74歳		21時投薬の際、居室の鍵が閉まっていた為ノックをすると鍵を開けた途端に「YSさんが勝手に入ってきて何度も気持ち悪いと言って私じゃ何も出来ない。毎日毎日言うからいい加減うんざりする。おちおち寝てられない」と言う。勝手に入らないよう本人には伝えたので今後同じ事があればその都度伝えてもらい、部屋を開けないでと自ら伝えて欲しい事を提案すると納得する。
2	入居者 TC	女	70～ 74歳		(主訴) 看護師さんが私のいない時に部屋に入り、タバコを取り上げた。 ルールを破って吸ったのは、私も悪いがやり方が少し寂しく感じた。また、その際に見つからなかったライターを『しっかり探せ』と強い口調で言われ、とても怖かった。 (対応) 喫煙は、決められた場所で吸うようお願いしている。今回TCさんは1Fのベランダで吸い、その時は、濡らしたティッシュで消したと聞いているが、喫煙のルールとしては間違っている。また、その消したタバコを部屋のゴミ箱に捨てていたとの報告を受けているが、発火する可能性もあるので、部屋に持ち込む事はとても危険である事を説明した。 ただし、勝手に部屋に入り荷物を探ったのが事実なら、職員の対応としては間違っているので、お詫びしますとして謝罪をした。 (主の話す内容についての確認はしておらず、訴えの対象や行動が事実かは不明)
3	入居者 TC	女	70～ 74歳		昼食の冷やし中華が味がしないと訴えがある。調理に伝え、タレを足してもらった。

4	入居者 TC	女	70～ 74歳	<p>(主訴) 自宅から持ち込んだ目覚まし時計が動かなくなったため、1ヶ月ほど前に職員へ調子が悪いので見てもらいたいと預けていたところ、今日、新しい時計が届いた。預けていた時計はどうしたか尋ねたところ、処分したと言われた。その時計は、前の主人との思い出の品であり、壊れているのであればいずれ処分しなければならないにしても、自分のタイミングで処分したかった。処分するのであれば、その前に確認を取ってもらいたかった。</p> <p>(対応) 職員が預かる際に、時計が動かなくなった原因が分かった後の対応方法について確認しておく必要のあったと思う。あくまで個人の物であるため、本人の承諾なしに処分し新しい物を購入するのはよくない対応であったと謝罪した。</p> <p>(状況確認) TCさんからの申し出は、6月11日に「時計が壊れたため、新しいものを買って欲しい」というものであった。処分の依頼があったかは、確認できなかった。</p> <p>(事後対応) その新しい時計を届けた職員に苦情の内容を説明したところ、館内にあった処分前の時計を探しだしてくれた。ただ、苦情申出者である本人は怒っていると思うので報告者から渡してもらいたいとのことで、居室を訪問し返品した。</p> <p>(対応後申出者より) 見つかって良かった。(さっきの職員が探してくれたと伝えらると)ついカッとなって当たってしまい申し訳なかった。本当にありがとうございました。その職員さんにも伝えて欲しい。</p>
5	入居者 TC	女	70～ 74歳	<p>眠前薬投薬の為訪室すると、「前の部屋のYSさんという人が何度も私の部屋をトントンしてくる。気持ち悪いって言うけど私には分からないから職員さんに言いなさいって言ったんだけど、何度も何度も叩いてきて、トイレまでトントンするの」と苦情を訴える。YSさんの訴えにはその都度対応していたことを説明したうえで謝罪する。</p>

6	入居者 TC	女	70～ 74歳		<p>【No2の苦情への対応(9月8日)】No2の6日の苦情への対応は相談員2名で行った。夜勤者の煙草の臭いがするとの報告を受け居室に行き匂いを確認した所、異常なほどの煙草のにおいがビニール袋からして確認するとゴミと一緒に入っている大量の煙草の吸い殻を発見し回収した。その後、本人と話をし終始穏やかに笑顔が見られる中、無断外出の際、友人宅に行き煙草2箱とライターをもらってきたと話され、本人同意のもと煙草の処分とライターの回収を行った。本日、昨日の苦情に対して本人と話をする。「煙草が喫いたくなかったからほしい。もらったものだが私の煙草だ」と話される。煙草は喫ってはいけないものだから処分してほしいと話されたので処分したことを伝えるとため息をつかれる。大量の煙草の吸い殻を発見し回収した件に関しては謝罪をする。6日は本人と話をし終始笑顔で対応され自ら居室に相談員2名を呼び煙草のあった場所を教えてくれたこと。ライターがないと話されたので、ライターを持っていると危険だから探してほしいと伝え「探して持っていくね」と言い「あったよ」と持ってきてくれた事、その場でダンスをしながら歌を歌い賑やかに過ごされていた事を伝えると「その時はね。でも今は返してほしい」と話す。無断外出し禁止されている煙草を友人からもらい、ベランダ等で喫い、吸い殻をティッシュに包み居室に持ち込み大量に保管していることは火事の危険性もあり安全上、容認できることでないことを再度伝える。6日の回収から約2日が過ぎ煙草を喫いたくなり苦情があったものと思われる。主は日に何度も躁鬱の状態が繰り返されるため今後も気をつけて対応を行う。</p>
7	入居者 ST	女	85～ 89歳	要介護 2	職員に対して「誰かタバコを吸っているの?」と聞いてきた為、喫煙する場所が近くにある事を伝えると匂いが部屋に入り臭いと訴えがある。
8	入居者 SR	女	95～ 99歳	要介護 2	眠前薬の為訪室すると、「隣の子(SMさん?)が私の荷物をぐっちゃぐちゃにしちゃった!押入れも床頭台の上もひっかきまわして困る!」と訴える。見ると、床頭台の上にあった水筒の蓋がベランダ扉の方へ落ちている。SMさんが部屋にいる所を見たのか尋ねると、「見てないけど本人に、やったのか聞いたらやったって言ったもの。私はあの子は嫌いだよ!」と話す為、直接見ていないなら疑わないように伝えるが、怒り心頭で全く耳に入らない。
9	入居者 YT	女	80～ 84歳		昼食の冷やし中華が味がしないと訴えがある。調理に伝え、タレを足してもらった。
10	入居者 WK	男	85～ 89歳	要介護 3	食堂に置いてある本人のティッシュを斜め向かいに座っているNYさんが使っているようだと苦情がある。「次に使ってるのを見たらぶん殴ってやる」とも話す。職員がお詫びし、置き方を検討する旨伝える。

11	入居者 TK	男	90～ 94歳		話を聞いて欲しいと話される。TYさん（TKの妻）の居室に昼食後話に行くと職員から明日食堂の席を変わってもらおうと言われた。TYさんは自分が悪いことしてないのに何故席を変わらなければいけないのか、それとも嫌われているのかなと話している。自分としてはかわいそうに思う。2階と一緒に住みたいと思うできるかな、と相談された。（対応）相談員に上記の事を伝える。3階の居室に訪室してTK様、TY様と相談員と共に二人の話を聞く。TY様が思い込んだ原因は職員の説明不足からと推測される。またご夫婦の希望としてお二人で2階で生活をしたいという言葉が聞かれた。
12	入居者 TY	女	90～ 94歳	要介護 2	本日、夫のTKさんから訴えのあった苦情の件について、出勤の3階職員に確認。まだ決まっていないが、席を変えることを伝えた事が判明。何故、席替えの案が出ているのかとの説明が不足していたと思われる。謝罪後、説明を行う。5日に退院して湯の家に戻られる方が車椅子での生活になり介助が必要になったため、現在、食事をとっている席が見守り可能な席であることから歩行が可能なTYさんとの席替えが可能か検討をする予定だったことを説明。案としては出ているがまだ決定していない事も伝えると、「そのような訳があったんですね。それなら納得しました。急に席を変わってもらおうと言われて嫌われているから奥に行くんだと思った」と理解をしてくれた。
13	入居者 IK	男	80～ 84歳		昼食の冷やし中華が味がしないと訴えがある。調理に伝え、タレを足してもらった。
14	入居者 SA	男	80～ 84歳		昼食の冷やし中華が味がしないと訴えがある。調理に伝え、タレを足してもらった。
15	入居者 UH	女	75～ 79歳		昼食の冷やし中華が味がしないと訴えがある。調理に伝え、タレを足してもらった。
16	入居者 UH	女	75～ 79歳		18時挨拶回りをしていると、「YSさんが昼食前や夕食前に部屋に来て食堂へ何時に行くのかなどと聞いてくる。そのたび教えてあげるんだけど、2～3分後にまた同じ事を何度も何度も聞いてくるからもう自分がおかしくなりそう。この事で具合が悪くなっちゃう」と話される。病気だから仕方がないで済まされる事ではないが、本当に申し訳ないと謝罪する。その旨を担当者に報告する。
17	入居者 OY	男	85～ 89歳	要介護 1	昼食の冷やし中華が味がしないと訴えがある。調理に伝え、タレを足してもらった。
18	入居者 TM	女	70～ 74歳		昼食の冷やし中華が味がしないと訴えがある。調理に伝え、タレを足してもらった。

19	入居者 TM	女	70～ 74 歳		<p>2 階職員室に来られ、「午前中支援員さんに外出のことを聞いたら美容院には行けるか分からない、後から希望を色々言たって叶えてあげない、外に出ないで一生ここにいれば？、美容院なんかやめてアイスだけ食べて帰ってきなど言われた。私は美容院に行ってはいけないの？言い方が怖くてお風呂もそこそこに上がった」と話す。</p> <p>(対応)</p> <p>外出については支援員さんはTMさんに「希望」を聞いてくれただけ、その後プランを立てたり希望が実現できるかを決めるのは相談員であること、支援員の言う行けるか分からないというのは私たちには分からないという意味では？、恐怖を感じさせてしまった件については謝罪し、TMさんの話だけでは判断できない為支援員さんにも話を聞いてみる旨本人に伝える。</p>
20	入居者 HM	女	75～ 79 歳	要介護 4	<p>朝のトイレ介助時、トイレ3に入っていたところ、YTさんが入ってきた為入っているからと声をかけるも出て行ってくれず困っていた。職員が気が付きYTさんに声を掛けるも、漏れちゃうんだからしょうがないだろ!、と隣でズボンを下げて排尿する。HMさんから、YTさんがいつも入ってきて嫌なのと苦情が入る。</p>
21	入居者 NN	女	80～ 84 歳		<p>3階食堂のお掃除に行き、食堂にいた職員に「テーブルを拭く布巾はある？」と聞いたら「なに」「拭かなくていいときさっき言ったでしょ」と強い口調で言われた。心臓がドキドキして恐くてと訴えがある。</p> <p>(対応)</p> <p>主には謝罪を行い職員全体で気をつけることを伝える。苦情に対して、名前が上がった職員に状況確認を行う。最初に一人で掃除に来てくれたことに労いの声掛けを行い、テーブルは拭いてあるから拭かなくていいと伝えしたが、その後テーブルを拭こうとしたので拭いてあることを伝えたとの話であった。この職員には、耳が聞こえにくい入居者もいるから伝わっていなかった可能性もあるが、声のトーンや伝え方に十分注意を払って声掛けを行うように伝える。</p>
22	入居者 KA	男	80～ 84 歳		<p>昼食の冷やし中華が味がしないと訴えがある。調理に伝え、タレを足してもらった。</p>
23	入居者 KA	男	80～ 84 歳		<p>夕食後、下膳中に「(魚の)味が薄かったなあ」「七味でもかけねえと」と話しかけられる。調理員に伝えておきますよ、と伝えると、何事もなかったかのように部屋へと戻られた。</p>

24	入居者 OK	女	70～ 74 歳		TMさんが他の入居者に「さっきトイレに行ったら、とてもきれいで 100 点満点って褒められたの。でもOKさんは夜に交換しなさいだって。笑っちゃうよね～」と話していた。それを聞いたOKさんが「さっき私のこと他の人に話してたでしょ。あまりこういう話は他の人に言わないで。いい気分じゃないから。」とTMさんに伝えていたが、「そんなこと言うわけじゃない！布団を敷いてきたと話しただけ！」とすっとぼけていた。TMさんにはこちらから再度、他入居者に関する話は他の人に言わないよう注意をした。
25	入居者 OM	男	85～ 89 歳		(主訴) 履いているズボンを指し、『洗濯に出したら、こんなにされた。少し酷くないか。』 (状況) 主はパジャマと見られるズボンを履いており、見た目ではだいぶ古さを感じるものの、色落ちしているようにも見える。 (対応) 既に夜勤者のみになっているので、明日改めて状況を確認し報告するとして承諾を得た。
26	入居者 OM	男	85～ 89 歳		HYさんが皆が利用する本に線を引いているが他の人がその本を読むのに読みにくくて困る。何とかして欲しい。
27	入居者 OM	男	85～ 89 歳		昼食の冷やし中華が味がしないと訴えがある。調理に伝え、タレを足してもらった。
28	入居者 OM	男	85～ 89 歳		昨日 (No25) の苦情に対しての対応を行う。主にズボンを見せてもらうと両足首とお腹まわり全体が漂白がかった感じで白く色落ちをしていた。主は洗濯介助対象者で残存機能維持のため洗濯された衣類を自室で干す事のみを行っている。職員に確認すると洗濯介助の際、漂白剤がかかった可能性があるが詳細は不明との返答がある。主に謝罪し今後十分に注意をして洗濯を行う事を伝える。
29	入居者 NN	女	85～ 89 歳		報告者が出勤すると職員室に来られ、「夜中の 1 時頃、強いタバコの臭いがトイレ 5 からした。見に行ったけど誰もいなく、一応ゴミ箱の中も確認したけど吸い殻はなかった。TMさんにも聞いてみたけど確かに臭いはしたって。一体誰がこんなことするの？火事になったらどうするの？」と話がある。 【対応】 タバコの件について夜勤者に確認する。「報告は受けたが話を聞いたときは夜中とは言ってなかった。念のため宿直者に灰皿と吸い殻をどこで処理したか聞いてみたら洗うのは 1 階で行ったが吸い殻はトイレ 5 に捨てたと返事があった。もしかしたらその臭いが漏れ出たか？宿直者さんには一応トイレに捨てないように伝えた。NNさんの報告も時間が定かではなく確認が取れなく分からない」と報告があった。

30	入居者 YY	男	80～ 84 歳	要介護 4	<p>訪室し傾聴していると、食事の時に自分の前に器がありその中にお椀の蓋を職員さんがみんなの分を入れていく。自分の前にはお膳があり食事をしているので、あまりいい気分ではないと話される。</p> <p>【苦情対応】 職員に確認。汁物の蓋の回収と名札の回収容器を YY さんが座っているテーブルに置き対応しているとの回答があった。主の訴えを伝え、食事を摂っている前に回収容器が置かれているのはよくない事を伝え回収容器を食堂から離れた所に設置していただくよう申し送る。本日、昼食より改善された。</p>
31	入居者 TK	男	90～ 94 歳		<p>契約入所の S 様が昨夜居室に入ってきてズボンとズボン下を持って行った！すぐに来てくれたから返してもらえたが、昨日も来たとの事。謝罪し何かあったらコールを鳴らして欲しい事を伝えた。</p>
32	入居者 TM	女	80～ 84 歳		<p>契約入所の S 様が居室に入って来たり、覗いたりするから嫌だ！何とかならないかと話された為謝罪し、また困った事があれば知らせたい事を伝える。</p>
33	入居者 WH	男	90～ 94 歳	要介護 1	<p>荷物を誰かにいたずらされた気がする訴えがあった為謝罪し間違えて入ってしまったことを伝える。困った事があったら知らせたい事を伝える。(契約入所の S 様が居室で荷物をいじってしまった)</p>
34	入居者 ST	女	85～ 89 歳	要介護 2	<p>トイレ介助した際、THさんの奇声に「あの方は毎日あややって叫んでいるのよ。毎日だから困っちゃうわ」と話される。</p>
35	入居者 ST	女	85～ 89 歳	要介護 2	<p>夜大きな声でTHさんが叫んでいるから寝られないのよね、と話がある。我慢するしかないわよね？と言う為謝罪し又気になる事があればいつでも話して欲しい事を伝える。</p>
36	入居者 TC	女	70～ 74 歳		<p>(主訴) YMという人から「くだらない踊りばかりして頭が悪いんじゃないか。他の連中と同じでバカだからこんなところにいるんだ。」とロビーの皆がいる場で言われ、とても辛く悲しい気持ちになった。皆それぞれ色々な事情があるんだからバカにするような言い方はやめてもらいたい。</p> <p>(対応) 管理宿直の萩原さんと(主が事務所を訪室した際、事務北原が電話対応中であつたため、ロビーをウロウロしていたTCさんに気づいた萩原さんが声を掛けてくれていた)北原で訴えを聞いた。興奮気味であつたため、今日のところはあまり関わらないように早めに自室に戻るなどしてはどうか、訴えの内容については、明日職員で検討し報告すると説明したところ、「頑張るよ」と小さめの声で返答され2階に戻られた。</p> <p>(主訴の発端) YMさんのコーヒーのストックが切れているらしく、TCさんにコーヒーを譲るよう声を掛けられたことが発端。TCさんのコーヒー自体は、以前YMさんがあげたものらしいが、入所者間での物のやりとりについてをTCさんが話したところ口論に繋がった様子。</p>

37	入居者 YM	女	70～ 74 歳	<p>【苦情対応】</p> <p>TCさんからの苦情を受け、YMさんに、他人を馬鹿にするような言動は止めていただくように伝える。YMさんが入所してから入居者や職員に対して聞くに堪えない言葉であったり容姿を馬鹿にした内容であることから他人の気持ちを考え言葉を発するようにお願いをする。</p> <p>また、入居者間での物のやり取りの禁止は、今回のようなトラブルを防ぐ為の物なので今後は行わないでいただくようにも伝える。</p>
38	入居者 TC	女	70～ 74 歳	<p>【苦情対応】</p> <p>昨夜の苦情に対しTCさん本人と話をする。コーヒーは以前、YMさんからもらったもの。いけない思いながらも飲みたかったからもらった。それを昨日、返せと言われた。その際、私の事を馬鹿にしたから頭にきて言い返した。でも私や他の人を馬鹿にする言葉は許せない。YMさんだって何かあったから湯の家に来たはずなのにと話される。</p> <p>入居者間での物のやり取りは、このようにトラブルになるので禁止していることを伝え今後は止めていただくように伝えると共にTCさんや外の入居者への言動は許されるものではないので謝罪をする。また、YMさんには話をし今後気をつけていただくように話す事を伝えると「わかったよ」と話される。</p>
39	入居者 TC	女	70～ 74 歳	<p>入浴について「今日は女性が先なのに支度して行ったら、今日は男性が先だと待っている人に言われた。月曜日は女性が先なのにどういうことか」と話される。脱衣所に行き夕方入浴の男性陣に声を掛けると「KKさんに今日は男性が先にどうぞと言われた」と言い服を脱いでいる。KKさんに話を聞くと「遅くなるかもしれないから先に入るように言った」とのことだった。</p> <p>曜日で先に入るのがどちらか以前から決まっていることなので勝手に変更しないようKKさんに話し、主には謝罪し今日は男性が既に入っているので後半で入るよう話すこと納得された。</p>
40	入居者 TC	女	70～ 74 歳	<p>眠前薬投薬のため訪室すると「ねえー聞いてよお」と言う。どうしたのか聞くと、「今しがた、横になってテレビを観ていたんだけど、YSさんが突然私の部屋の扉を大きな音で何回も叩いてきたの。前にもあって一度は怒ったけど、可哀相だと思って怒れないのよ。言っても仕方ないのかなって思うんだけどゆっくり休む事も出来ない。あまりにもうるさかったからUHさんが怒ってくれたから部屋に戻ってくれたんだけど、困ったわ」と話しがあった。病気のこともあるが自分たちでどうにもならない場合はその場でナースコールを押して呼んでくださいと伝える。</p>



41	入居者 OM	男	85～ 89歳	要介護 1	<p>3月16日の苦情対応</p> <p>主は要介護1の認定があり4月から特定施設対象者として夜間の安全面も考慮し2階から3階への居室変更のお願いをしていた。</p> <p>はじめは混乱されたが一緒に322号室を確認し「もう1階に行けなくなる？」と話されるため、今まで変わらない生活をしていただきたいと伝えると「わかりました」と納得していただけた。食事は1階で食べたいとの意向があった。</p> <p>時間が立つにつれて混乱が増している状況がみられ何度も「何故私が3階なんかに行かなければならないのか？」と数分おきに訴えがあったためその都度、説明をするとともに傾聴を行っていたが夕方になり事務所に行き納得されない気持ち話を話された。お話しした内容や返答に対して記憶に残らない場面が多々ある状況なので紙にも書き渡していた。ご理解いただけるように丁寧に傾聴していきたい。</p>
42	入居者 OM	男	85～ 89歳	要介護 1	<p>3月16日の苦情に関しての対応(追加)</p> <p>16日以降、本人の意向に対して対話や傾聴を継続してきた。本日、居室変更について本人と話をする昨日の話の内容は覚えていなかった。本人の心配事として補聴器の調子が悪かったら直ぐに気づいてくれたのにこれから誰が気づいてくれるのですか？と話されたので3階に行っても職員はOMさんの事をしっかり見ているので気づくことが出来ますよと伝えると「わかりましたよろしく願います」と答え自ら荷物の整理をされ3階322号室に移室される。今まで変わらず食事は1階、おやつは2階で食べたいとの希望があり対応すること、日常的に利用している階段も自分で扉を開け利用できることを伝えた。その後、3階の職員に「よろしく願います」等の挨拶に来てくれたとの報告を受ける。また混乱される日が想定されるため今後も傾聴しご本人が安心して過ごされるように努めます。</p>
43	入居者 OM	男	85～ 89歳	要介護 1	<p>(主訴)</p> <p>3Fへ居室を移動するように言われたが、3Fの人のように自分は頭も身体もおかしくないのになぜ移動しなければならないのか。</p> <p>(対応)</p> <p>3Fの方やOMさん自身の頭や身体が悪いから3Fへ行くというものではない事を伝え、その移動については、相談員と話をしてもらうように説明した。</p>
44	入居者 OM	男	85～ 89歳	要介護 1	<p>3階へ移室した件について、「なぜ自分は3階へ移らなければならないのか。自分は病人ではない。相談員の中根さんが自分の荷物を勝手に3階へ持って行った。勝手なことするならここには居られない。出ていくしかない。ここ(湯の家)に来たのも、自分は図書館のように本を見にただけだったのに、相談員の中根さんが自宅の荷物を持ってきてしまった。」と施設長に話があった。</p>

45	入居者 TC	女	70～ 74歳		YMさんの事で職員室に来られる。「おやつ後にYMさんにバカと言われた。私がみんなを楽しませようと踊っているのは頭のおかしいバカがやることだって。塗り絵についてもあんなへたくそな絵見せて気持ち悪くなるって。あまりに酷い事言うから我慢できず言っているいい事と悪いことがあるでしょと怒った。あの女はなんなの？心をすごいえぐられて死にたくなった。言い争いの中であんた耳が遠いから年齢をごまかしているだろ、本当の年齢を言えとも言われたけどわたしは耳が遠いの？ここを出ていくのは難しいかもしれないが一度市役所の人と話がしたい。YMもどうかしてほしい」と話がある。
46	入居者 TC	女	70～ 74歳		(主訴) OMさんがYHさんの肩を揉んでいたが、そういう行為はよくない。辞めるように周知してもらいたい。 (対応) 本人の訴えを傾聴した。
47	入居者 TC	女	70～ 74歳		苦情に対して本人の訴えを傾聴する。YHさんがOMさんの事をお兄さんみたいに安心できる人と話しOMさんは不穏になるYHさんの話をよく聴いてくださっている中での励ましの行動と職員間では認識をしている。TCさんも他入居者の話を聴いてくださりその後、手を握ったり抱きしめて励ましている状況をほほえましく、また感謝しながら職員は見守っている状況を伝える。今後も不快な感情が芽生えたら職員に話してほしいと伝えると承諾をしていただけた。