

別掲

令和6年度 事業報告

【令和6年4月1日～令和7年3月31日】

苦情内容

No	氏名	性別	年齢	介護度	内容
1	OM	男	85～89歳	要介護1	<p>「私はいじめられている」と訴えに来る。「名前は分からないけど小さいおばあさんで、自分の近くを通る時にドカドカ男のように歩く。今まで我慢していたけどノイローゼで眠れなくなりそう」とも訴える。しばらく傾聴し、次に同じような事があった時はすぐに知らせるよう伝える。「話したら少しスッキリした。あまり大事にはしないでください」と笑顔で居室へ戻る。</p> <p>【苦情対応】主は難聴で補聴器を使用し聞こえにくいことからトラブルに発展することがある。また、認知症による被害妄想も見られるが声掛け見守りにてトラブルが軽減されることからそうした対応を行っている。今後も安心して過ごしていただけるよう見守り、傾聴を行っていく。</p>
2	KA	男	85～89歳		<p>昼食時魚のお皿を持って来て「醤油をかける」と訴える為塩こうじで味付けしてある事を伝えるが、「魚には醤油だって決まってるだろ!」と語気を強める。色々な味を楽しんで頂きたい事を説明すると、ブツブツと文句を言いながら席に戻るが、最後まで魚には手を付けずに食事を終える。</p> <p>【苦情対応】醤油をかけた魚が好まれていることは十分承知をしていることをお伝えし栄養面、健康面を考え様々な味付けで食べていただきたいことから栄養士が考え提供させていただいているので、是非いろいろな味付けを楽しんでいただけるようお願いをした。</p>
3	KA	男	85～89歳		<p>夕食後怒り気味で「何度も言ってるけど、魚には醤油をかけて出せよ。全く味がしないじゃないか。俺は汗水垂らして働いてやってんだから不味いもん出さな。」と話す。今日の魚は醤油干しで醤油に漬け込んである事を説明するが「金出してんだからもっといいものを出せ、俺は浜の人間だ、怒らせんな」と大声で話しながら戻られて行った。</p> <p>【苦情対応】醤油をかけた魚を好まれていることは十分承知をしていることをお伝えし、栄養面や健康面を考え様々な味付けで食べていただきたいことから栄養士が考え提供させていただいているので、是非いろいろな味付けを楽しんでいただけるようお願いをした。</p>
4	NN	女	85～89歳		<p>昨夜、トイレ7前の流しの下ゴミ箱にコーヒーの缶が入っていたと報告を受ける。次に見た時には無かったと話す為誰かが持ち去ったと思われる。2階や居室では飲んではいけない事になっているのに誰かが持ってきている、と話される。</p>

5	NN	女	85～ 89歳		<p>【4の苦情対応】ゴミ箱に入っていたコーヒーの缶について、ここ数週間の中でコーヒーを購入した入居者がいない事もあり誰の物かは不明。また、ゴミ箱の中にあった缶が、再度見た時には無くなっていたことから所有者が1階の缶入れのゴミ箱に捨てたことと考えられる。ジュース購入者には、1階の多目的室かテラスで楽しみ、設置されたゴミ箱に捨てることとなっているので再度、ジュース購入者に対して周知を行った。</p>
6	HM	女	75～ 79歳	要介 護4	<p>職員に私の話し方をまねされた。いやだとの訴えがある。 【苦情対応】不適切な行為であり不愉快な思いをさせた事を大変申し訳なかったと謝罪し、今後このような不適切な行為がないように徹底することを伝えた。</p>
7	HM	女	75～ 79歳	要介 護4	<p>【6の苦情対応】本日、虐待防止委員会にて報告。不適切な行為として全職員に周知し、そのような事が今後起らないように全職員に徹底した。</p>
8	YM	女	75～ 79歳		<p>泣きながら2階職員室に来られる。さっき職員さんが来て「部屋が汚い。ちゃんと掃除してよと言われた。私は綺麗好きで今できることで毎日、洗濯をして干せているけど目の手術をしてからもよく見えていない。そのことでも落ち込むことがあるのに私の今の身体の状態も感じてくれない。汚れがあり見えていれば綺麗にするのに。ちゃんと掃除してよってきつく言われて、尊厳を傷つけられた。そんなことを言われてまで生きていたくない。お父さんに迎えに来てとお願いしたところ」と話される。 【苦情対応】傷つけてしまうような発言があったことを謝罪し、居室まで一緒に行き汚れの確認をする。汚れている場所とコーヒーの粉をこぼしたことによる汚れであることを説明し清掃を行う。</p>
9	YM	女	75～ 79歳		<p>「お風呂にはもう入って良いのよね？」と声がかかる。主は目の手術後なので昼入浴であり夕入浴には入れない事を伝える。「じゃあいつ入れるの？いつもダメって言うじゃない」と話し、翌日の午前中に入浴できることを伝えると「ずっと入っていない、身体くらいお風呂場で拭かせてくれない？」と話す為、主担当が不在の為、相談員へ報告・相談。術後の‘目薬やふらつきもまだあるので安全面を考慮し居室内での清拭であれば良い’のではと回答。主へ報告すると、「目薬もふらつきもこの先なくならない、そっちの理屈で私を動かすな」と声を荒げる。落ち着くように促すが怒りが止まらず施設や行動制限の不満を話される。 【苦情対応】傾聴し術後の対応としての説明を行った。</p>
10	OY	男	85～ 89歳	要介 護1	<p>先日購入したばかりの色鉛筆セットが無くなってしまった。古い色鉛筆セットと新しい色鉛筆セットを重ねて置いていたところ、新しい物だけ無くなっている事に昨日か一昨日気づいた。介護の職員は知っているが、入居者に泥棒がいる。これ以外にも無くなったものはたくさんあり、職員に何度も探してもらっているが、隠すのが上手いのでなかなか見つけれないと思う。このことを職員も知っているため、その方との部屋が近かったが一番遠い部屋に変える配慮をしてもらったものの相変わらず盗られていることを知っておいてもらいたい。 【苦情対応】本件の事実についてを確認したところ、盗られたところを見たわけではないこと、古い色鉛筆セットももうしばらくは使うことができる事を確認した。紛失については、職員に情報を共有し、館内を探してみる事とし、発見までに色鉛筆が不足する場合には、改めて報告してもらいたい旨を伝えた。</p>

11	OY	男	85～89歳	要介護1	<p>【10の苦情対応】苦情の申し送りを受け支援員が2階の多目的室に来られOYさんがいつも座っているテーブルに色鉛筆があることを確認。主は物盗られ妄想があり食事直前まで2階で塗り絵を楽しまれていたことが記憶に残らず1階に食事の為に移動した際、1階の事務所に訴えに行ったものと思われる。</p>
12	IS	女	80～84歳		<p>主より呼び止められ「皆さんが散歩して戻った時に私は1階から上がってきたんだけど、ゼリーをもらおうとしたらTMさんに『歩いてもないくせに』と言われたので頭にきたので食べません」と話し居室に戻られてしまう。</p> <p>【苦情対応】謝罪し水分補給に再度誘うが断られてしまう。現場を見ていなかったため相談員、支援員に状況を話し今後注意して見ていくこととし、状況を共有することとした。</p>
13	IS	女	80～84歳		<p>眠前薬投薬のため訪室すると「あのね、隣の人が部屋のスイッチが分からないって言って壁についでる電気を何度も押したり、夜中でも部屋に来たりする。しょうがないって分かっているんだけど、一度起こされると寝付けない。朝もご飯行こうって誘ってくるけど、早すぎて困るの」とOSさんに対しての不満を訴える。</p> <p>【苦情対応】大変な思いをさせた事に対して謝罪をし、隣室のOSさんに説明する事を伝える。</p>
14	KH	女	70～74歳		<p>今日はなんでおやつが出ないの？今日は無しなの！と言われた為謝罪し説明する。</p> <p>【苦情対応】2階の方のおやつを提供に向かう相談員が会議が長引き中断することができなかつたため遅れてしまったことが原因。謝罪を行った。</p>
15	TK	男	90～94歳		<p>「俺はゼリーもお茶も飲んでいないけど片づけられた。俺の席に違う人が座っている」との訴えがある。ベランダ歩行し窓側の椅子に座られていた。いつもの定位置には契約入所の方が座っていた。</p> <p>【苦情対応】謝罪を行い余ったゼリーが3階に保管してあるため取りに行き食べていただく。お茶は麦茶が置いてあるため飲んでいただくようお願いした。</p> <p>また、ゼリーやお茶を置いてあるテーブルから持って行き食べていただく事、歩行に心配な時は声をかけてもらえると持っていく事、フロアの座る席は決まっていないことも伝える。</p>
16	TK	男	90～94歳		<p>「話がある」と職員室に来られる。ココアについて、昨日職員さんに明日はココアがあるよと言われたから今日の朝コップを持って行った。そしたらココアは無いと言われた。最初から無いと言ってくれれば今日は持って行かなかったのに！と怒っている。</p> <p>【苦情対応】その後夜勤者に確認したところ、今日は在庫がなかったため提供できなかったとのこと。明日夕方に納品されるが、明日の朝から貰えとご本人思い込んでしまったか？その後ご本人の下に行き、話の食い違いがあった様でココアは今日の夕方納品されること、明日の朝からはキッチンと提供できること、誤解させてしまって申し訳ない事を謝罪する。</p>

17	TH	男	80～84歳		<p>夜間網戸にして寝ているが、網戸の鍵を閉めても隙間が少し出来てしまい小さい虫が入ってきてしまう。3日連続蚊が入ってきて気になって眠れなかった。設備不良では？と話がある。</p> <p>【苦情対応】施設長、施設整備担当職員に報告し確認してもらう。隙間ができてしまうのはしょうがない事で、網戸には虫防止にヒダヒダがついている。小さい虫は隙間ではなく網を通して入ってきているのでは？とご本人に直接説明してくれた。施設の蚊よけテープが沢山余っているとこのことで居室に一個設置させていただく。</p>
18	TH	男	80～84歳		<p>YTさんの咳が気になってしょうがない。咳が大きすぎて唾が部屋中（多目的室）に飛び散っている。どうにかしてくれと話がある。</p> <p>【苦情対応】感染的な咳ではないものの、気になるようならYTさんにマスクを渡して付けてもらいますと伝える。「気持ち的には2枚付けて欲しいけど…」と言うもののマスク着用にて納得してくれた。その後にYTさんにマスクを1枚渡す。</p>
19	KM	男	80～84歳		<p>WHさんについて、「他入居者がベランダ歩行をしている間トイレにこもって歩かない、いい加減にしてほしい、俺だって足無いし、杖を使って歩いている人もいる。みんな大変な思いしてるのにすぐトイレに駆け込むな」と怒りを露わにする。WHさんにはベランダを歩けそうにないのなら足踏みをしましょうと、声をかけるとWHさんは「今はできない、寒くなったらやる。足踏みやると」と話し始めるが10回程で止め「今日はできない」と頑なに拒否し椅子に座ってしまう。それを見ていたKMさんが更に怒りだし、「そんなならもう2階に来させないでくれ。3階で足踏みやってるだろうからそっちでやってほしい。目障りだ」と話す。</p> <p>【苦情対応】KMさんには、その方の事情もある事を説明するが「それでもだ」と返答があった為、担当職員に報告する事を伝える。担当者・本人を含めラジオ体操参加について話し合いを行い、本人より「暑い間はベランダは歩けない、涼しくなったら歩ける、ラジオ体操は参加する。」と話す為、筋力が落ちてしまうのでベランダを皆さんが周っている間に足上げをやってほしい事を伝え本人も了承し行っている。</p>
20	YT	男	85～89歳	要介護4	<p>昼食時お椀の蓋を片づける音に対して「ガチャガチャうるせえなあ」「静かにやれよ」とブツブツ独り言を言っている。</p> <p>【苦情対応】本人に謝罪する。お椀の蓋の件について早急に検討し夕食から片付けるカゴを廊下に置くよう調理に報告する。</p>
21	HC	女	80～84歳	要介護1	<p>「ちょっと話があるの」と声か掛けられ、エレベーター前の椅子に座ると共に号泣される。どうしたの尋ねると「もう、ここが怖い。家に帰りたから、子供たちに連絡してちょうだい。私はこんなにも人に恨まれることなかったのに、訳が分からず睨まれる。怖くてこんなところに居れない」と泣いたり怒ったりと表情を変えながら訴えていた。どの入居者かと尋ねると「私の目の前に居る2人」と話し、OIさんとSMさんを指す。OIさんの声の大きさについてお詫びすると共に説明をすると「大きい声位ではびっくりしない。そうじゃない、私を見る目つきが恐ろしい」と再び訴えがあった。</p> <p>【苦情対応】主は被害妄想がありご近所とのトラブルが入所された理由の一つでもある。常に他人の目が怖いとの訴えがあったとの市からの報告もあり、今後も傾聴し安心して過ごしていただけるように声掛け見守りを行っていく。</p>

22	HC	女	80～84歳	要介護1	ぬり絵の途中で話があると言われ傾聴すると、あそこにいる人が睨んでくるの、もう耐えられないと涙を流す。しばらく傾聴し落ち着くまで対応する。 【苦情対応】主は被害妄想がありご近所とのトラブルが入所された理由の一つでもある。常に他人の目が怖いとの訴えがあったとの市からの報告もあり、今後も傾聴し安心して過ごしていただけるように声掛け見守りを行っていく。
23	HC	女	80～84歳	要介護1	「さっき誰か部屋に入ってきた、寝てたのに怖い、何とかして欲しい」と話す、一寸前にTCさんが小走りで部屋の前から来たのを見かけていた。 【苦情対応】主には謝罪し夜間は来ないように伝えたと安心される。
24	HC	女	80～84歳	要介護1	レクリエーション中、TMさんから終わったら早く帰れと言われてたと苦情を受けた。 【苦情対応】謝罪をしTMさんには、人のいやがる事や早く帰れなど、そのような事を言わないように伝えた。
25	入居者数名				入居者数名より「YTさん（女、80～84歳、要介護3）が今日何回もみんなのいるホールでパンツを降ろしたり、おっぱいを出したりしている。公共の場ではやめて欲しい。どうかしてくれないか」と話がある。 【苦情対応】不快な思いをさせてしまっていること謝罪し、もし次に見かけたら直接注意しに行くので教えて欲しいこと伝える。
26	TC	女	70～74歳		UHさんが毎日2階ホールのカーテンを閉めてくれるが16時に閉める。日が伸びてまだ明るく景色を眺めている人にもいるのと思いカーテンを開けた。その際「私が閉めたのに何故開けたのか」と言われ理由を説明したが「私は頼まれてやっている」等、口論になった。日が伸びて季節を感じているのに理解をしてもらえなかった。夕食に行く前にUHさんとすれ違ったから「さっきはごめんね。今日は私が責任を持って閉めるから」と伝えたが「ふん」といいながら横を向かれた。16時にカーテンを閉めることは早いと思うので職員で話し合っしてほしいとの訴えがあった。 【苦情対応】カーテンを閉める時間が早いなど感じるがあったが声をかけずにいたことを謝罪する。カーテンを閉める時間については後日、職員間で話し合い皆さんに伝えることとした。
27	TC	女	70～74歳		【26の苦情対応】昨日の苦情に対して職員に情報共有後、カーテンの閉める時間等を検討。日が伸びていることから16時は早いのではないかと意見があり夕食後に閉めていただく事を提案することになる。 UHさんに提案すると「昨日、TCさんから今後は自分が責任をもって行いますと言われたのでお願いしますと伝えた。なので今後カーテンを閉めるのは私ではなくTCさんです」との返答がある。TCさんに確認すると「昨日は開けたのが自分だから責任を持って閉めますとは言ったが今後も行うとの認識はなかった。でも、そのように捉えたなら私が夕食後にやります」と話される。体調が悪い日もあるので無理せずに行ってくださいようお願いをする。 また、UHさんには足が痛い中、対応していただいた事にお礼をし今後も気づいて頂いたことには積極的に動いていただくようお願いをした。

28	TC	女	70～74歳	<p>「(2階多目的ホールの)電気をつけたところ、OKさんに叱られた。いつもそうだ。」との訴えがある。</p> <p>【苦情対応】TCさんより苦情があった件でOKさんに話を聞くと「電気をつけると時計が見えなくなる」とのこと。「多目的ホールは、皆さんがテレビを見たり新聞を読んだり、書き物をする場所なので、電気はつけさせて欲しいとお願いした。その旨、TCさんに伝えた。</p>
29	TC	女	70～74歳	<p>朝の巡回時、YSさんについて、「4時前から起きて、隣の部屋に行き、入口から話しかけている。ずっと話していて、眠れない」との苦情がある。</p> <p>【苦情対応】YSさんは不安神経症と診断されていて自分の行動すべてに確認をされ過ぎされている。苦情を受けYSさんには寝ている方もいるので不安になった時にはコールにて職員に聞くことをお願いした。</p>
30	TC	女	70～74歳	<p>夕食後、今日の午後にYHさんに「あなたKSさんと結婚するんでしょ」と言われた。そのような事は無いと言ったら「幻聴で聞こえる」と言われた。私はそんなつもりもないのにそう言うことを言われて嫌だったと訴えがある。また、以前、好きだと言っていたから「OMさんが食事をまた一緒に食べれるようになって良かったね」と言ったら物凄く剣幕で怒り始めた、怖かった、私泣いちゃったと話す。</p> <p>【苦情対応】主は被害妄想また、過大表現による訴えが頻繁に見られる状態となっている。苦情内容の時は職員が側にいて状況を見ていたが上記のような会話はなかった。今後も傾聴を行っていく。</p>
31	TC	女	70～74歳	<p>報告者が階段を昇っていたところ、主が早足で2階から下がりながら「もういや！本当に辛い」と言っていた。どうしたのか聞いたところ「2階ホールでOMさんがTMさんに対して『テレビの前で突っ立ってるんじゃない！邪魔だ！』と怒鳴っていた。今までずっと黙っていたけど、我慢の限界だったので『もっと優しい言い方はできないのか』と言ったところ、『うるさい！関係ないやつはすっこんでろ！』と言われた。そんな風に言われてすごく傷ついた。辛くなったから、2階にはいられない」と話す。1階に行くと言うので気持ちを落ち着かせてきてほしい事と、OMさんにも話を聞いてくる事を伝える。</p> <p>【苦情対応】主は被害妄想また、過大表現による訴えが頻繁に見られる状態となっている。苦情内容の時は職員が側にいて状況を見ていたがOMさんによる上記のような発言はなかった。今後も傾聴を行っていく。</p>
32	TC	女	70～74歳	<p>「もうあの人本当に嫌！」と目に涙をためて訴える。詳しく聞くと、NNさんに踊っている時そんなみっともない事をするなど大声で怒られたとのこと。「私は3階の人に頼まれて踊っただけなのに」と悲しそうに訴える。</p> <p>【苦情対応】主は被害妄想や過大表現による訴えが頻繁に見られる状態となっているがNNさんとはお互いに相性が合わない様子がみられる。主には、3階の入居者は主の踊りを見て、とても喜ばれていたことを伝える。NNさんに理由を聞くと踊り方が下品だし所かまわず踊るからと話すので、主は3階の入居者が喜んでくれるならと踊ってくれたことを伝え人が傷つく言葉は言わないように伝えた。</p>

33	TC	女	70～74歳		いつになったらおやつが始まるの？と何度も3階までみえる。その都度対応する。 【苦情対応】2階の方のおやつの提供に向かう相談員が会議が長引き中断することができなかつたため遅れてしまったことが原因。謝罪した。
34	TC	女	70～74歳		3階に来られ聞いてほしい事があると言うので詳しく聞くと「今日は珍しくお昼寝をして横になっていた。うとうとし始めたところ、部屋のドアをコンコンと叩く音が続き何事かと思い飛び起きたところ、YSさんが居て今日の献立は○○…と言うのでメニューは把握しているから大丈夫と伝えたら知らなかったと思ってと言ってきた。こんな状態で困るし、せっかく寝ていたのに、無碍にもできないからどうしたらいいのかと思って。我慢しようと思ったけど言いに来た」と話す。 【苦情対応】謝罪をし、苦情として報告させていただくと伝える。YSさんは不安神経症と診断されていて食事のメニューを書いて、そのメモを読み上げ間違っていないかを職員に何度も確認することが日課になっており、「その通りですよ。大丈夫ですよ」との声掛けにより安心して過ごされています。確認する職員が不在だったため主に声をかけたものと思われる。主には謝罪をし、YSさんが安心される対応は引き続き行っていく。
35	TC	女	70～74歳		レクリエーション中、TMさんから終わったら早く帰れと言われてたと苦情を受けた。 【苦情対応】謝罪をしTMさんには、人のいやがる事や早く帰れなど、そのような事を言わないように伝えた。
36	TC	女	70～74歳		TMさんが多目的ホールのテーブル椅子でみんなが座っている時、横や同じテーブルにYSさんが「座ってもいい？」と聞くと必ずと言っていいほど「座っちゃダメ！」「あっちに行って」等と強い口調で言っている。席が空いているなら誰でも座って良いのではないかと周りの入居者も伝えてくれているが、そっぽを向いて聞いているかわからない態度をとられる。それがほぼ毎日で見ている方が辛い、できれば職員より注意して欲しいと訴えがあった。 【苦情対応】職員全体に周知する事を伝えた。
37	OM	男	85～89歳	要介護1	夕食後険しい顔して僕は、モルモットではない、あっちに行けこっち行けと不愉快だ。インフルエンザ感染予防の為、3階に居てもらう様に説明したが、理解が難しいので、申し訳ないと誤り落ち着いてもらう。
38	SM	女	85～89歳	要介護2	昼食のパンにおかずを挟む介助をしている際に「看護師さんにも聞いて欲しくて待ってた」と話される。内容については昨日も苦情で挙がっていたHCさんの言いがかりについてであった。職員はやっていないという事を信じている事、嫌な気持ちにさせてしまつて申し訳ない事を伝え何かあればすぐに伝えていただく様話す。
39	SM	女	85～89歳	要介護2	先日のHCさんからの言いがかりについて、「聞いて欲しい事がある。あんたを待っていた。」との話がある。報告者が担当支援員であるため、「あの人(HCさん)に蹴っ飛ばされたと言われた。私は絶対にそんな事はしていない。何で蹴っ飛ばされたなんて言うのか！」と訴える。支援員はSMさんの優しい性格も、絶対にそんな事をしないこともわかっていることを説明すると涙目になる。HCさんは、勘違いしたか、夢を見たのかも知れません。私達がしっかり見守るので、また同じような事があれば、すぐに近くにいる職員に伝えて欲しいと願います。

40	SM	女	85～ 89歳	要介 護2	トイレ介助時「お姉さんに聞いてほしい事がある」と話しがある。どうしたのか聞くと「毎日毎日、あの人が私に(くそばあ)と言ってくる。私はあの人に何もしていないのに私があの人を殴った事になってるの。」と話す。以前、その方の姿や声が聞こえた際に机や車椅子の手すりを叩いている状況が見えた事に対してどうしてか尋ねたところ「イライラしてるから。我慢しなきゃしょうがないじゃない。けど、私はなにもしてないのに」と言っていた。
41	SM	女	85～ 89歳	要介 護2	「あの人が私が蹴とばした事があると言っている、私はそんな事していないのに」と不安そうに話しに来る。しばらく傾聴し落ち着いたところで、SMさんはそのような事はしない事は皆分かっている事、また何かあれば伝えて欲しい事を伝える。「今度から言うね、良かった」と話された。
42	SM	女	85～ 89歳	要介 護2	「また嫌なことを言われた、ムカつく、私は悔しい！」と声を荒げて訴えて来る。HCさんにHKさんを蹴った、虐めていると陰口を叩かれたとのこと。HCさんの状況を伝え、嫌な気持ちになったことを謝罪する。一旦笑顔になるものの、その後も収まらず「ムカつく！私は悔しい！」と声を荒げて独り言を言う。
43	NN	女	85～ 89歳		トイレ7の前の洗面所のゴミ箱にヤクルトの空ボトルが入っている！こういう事していいの？前もあったよ？誰かはわからないけど注意してほしい！と話される。朝食前に皆さんにお話する事を伝える。
44	YY	男	80～ 84歳	要介 護4	夕食おいしいか尋ねたところ「ご飯が冷えてて美味しくない！」と言っていた。実際に器を触れてみると熱くはなく、他の方の器も触らせてもらったところ、冷えているようだった。
45	YM	女	75～ 79歳		昼食を終えた後、同じ席にいたIEさんと施設に対する不満を言っていた。NNさんが辛いと言っているのに病院に連れてってこれないのはおかしい、連れてってこれないなら自分で行ってきなよと言う。またここは支払った分が少ないとその分の対応しかないんだ、体調が悪いと言っても支払ってる額が多い人しか大事にしないと話していた。
46	YM	女	75～ 79歳		コールにて「寒い！布団を早く持ってきて！」と怒声。遅番支援員より日中から布団要請があった事は聞いており、本日全入居者室から夏掛けを撤去しクリーニングへ出したとの事で主が理解出来ずにいるとのこと。同じ話をするも全く理解せず怒声が酷くなるばかり。「風邪ひいたらあんた責任取れんの？」「訴えてやる」「貧乏施設が今更綺麗事でクリーニングだあ？貧乏で不潔のくせにクリーニング？何言ってるの？」など。遅番者と掛け物を探し主へ届けてもらうが不満だそうで投げ返されたとの事。その後もコール頻回。3分話すと電話が切れてしまいまたそれで怒り心頭に発する。20時半過ぎに訪室すると伝えても20時までコール続いた。20時半過ぎに訪室すると自身の敷カバーを代わりに使う事にしたからと笑顔で話される。
47	OY	男	85～ 89歳	要介 護1	夕食時、食事中的 OYさんより声を掛けられ、「ごはんの量が少ない。夜中にお腹が空いて寝られなくなってしまうので何とかして欲しい」との訴えを受けた。 朝食や昼食のごはん量はどうかと問うも、夕食以外のごはん量に対する認識はあまりない様子であった。 個別に設定された量を確認し、その旨を伝えたものの、空腹としての訴えであったため、関係部署へ報告をすることとして納得された。
48	IS	女	80～ 84歳		ご本人より、前に座っている人(SMさん)が机やら叩いてうるさい、そこらを叩くでしょ、うるさくてしょうがない。また、何の意味があるのかわからないと話された。

49	IM	女	90～ 94歳	要介 護2	トイレに起きたら隣の部屋からテレビの音が大きくてうるさいと話がある。
50	IE	女	80～ 84歳		昼食を終えた後、同じ席にいたYMさんと施設に対する不満を言っていた。NNさんが辛いと言っているのに病院に連れて行ってくれないのはおかしい、連れてってくれないなら自分で行ってきなど言う。またここは支払った分が少ないとその分の対応しかないんだ、体調が悪いと言っても支払ってる額が多い人しか大事にしないと話していた。
51	TK	男	90～ 94歳		お掃除の男の人から4番のトイレで用をたしていたら「お父さん、そこは女性のトイレだから入らないで3番に入って」と言われた。気分が悪いと話がある。その会話が聞こえたため報告者が対応。シルバーのSさんにはトイレのマーク関係なく近くのトイレを使用していることになっていることを伝える。また、本人には、何処のトイレに入ってもいいことと主は立ったまま用をたすので3番のトイレには立って用をたす便器が設置されていることも合わせて伝える。
52	TK	男	90～ 94歳		呼び止められ話を伺うと「誰かが”俺がYさんのボールペンを持って行った”と言っていたのを聞いた。Yさんに聞いたら”そう聞こえたから言った”って言うんだよ。俺は盗ってないしやってもいないのにみんなの前で俺の名前を出されたのも嫌だった。気分が悪いし腹が立つ」と話される
53	TK	男	90～ 94歳		2階職員室に来られ「おかあちゃんが調子悪いから良くなるまでは2階に降りて来ないけど、職員さんからはいつでも会いに行っていていいからねと言われて朝食後に会いに行った。そしたら今ご飯を食べているからラジオ体操後に来てと怒られ会うことが出来なかった。いつでも行っていいと言ったのは職員なのに…」と話をする。いつでも会いに行っていていい事、たまたまタイミングが合わなかったのかもしれないが嫌な気持ちにさせてしまったことを謝罪する。
54	HC	女	80～ 84歳	要介 護1	居室から顔を出し様子を伺っている。「ちょっとちょっと！入ってきて」と手を引かれ話を聞くと、「TCさんが来てたでしょ？何で来るのかしら？付きまとわれているようで怖い。こんなことが続くようなら私は他の所へ行きたい」と不安を訴える。HCさんを心配して様子を見に来ているようだ伝えるが、「そんなことあの人には関係ないじゃない、勝手に部屋も開けられるし怖い」等話す為、居室で休んでいる時は鍵を閉めて構わないことを説明する。
55	HC	女	80～ 84歳	要介 護1	夕食後、3階に来ていたTCさんと会ってしまい不穏が続く。居室の鍵を閉めて過ごすよう提案すると「さっき、他の人に言われてそうしてたけどノックされてあの女の声が聞こえてきた。怖かった」と泣きながら訴える。一緒に居室へ戻り傾聴していたが「あの女、下の階に住んでるんでしょ？だからいつでも来れるのよね。私がお部屋にいても古奈の家に行ったら入られてるんじゃないかしら」と何度も話す。自宅には行けない事や怖い時はすぐ近くの職員に助けを求めるよう伝える。
56	HC	女	80～ 84歳	要介 護1	TCさんが3階へ来られた件について3階職員室へ涙目で来られる。傾聴すると、どうして3階に来るのか、私のことを見に来たのか、何か言っていたのか、TCさんが来ると胸が苦しくなって呼吸が上手くできない、あの人がいつまでも3階に来るくらいならここに居たいけど家に帰る、と何度も繰り返し話される。

57	KS	男	70～ 74歳	<p>お昼ご飯に行ったら席が変わっていた。説明もなくどうしてなのか？部屋も変わるのか心配だ。との訴えがあった。</p> <p>1階食堂担当の職員に確認すると、夜勤者からの申し送りで昼食の為の席の変更の依頼を受け、食事前に居合わせた主に、席が替わるけどいいですかと尋ね、主より「いいよ」との返答をいただき同意をもらった上で行った。席替えは、SAさんとKAさんが隣に座ることでSAさんが食事を終えてもKAさんに合わせ席を立つことが遅いため、SAさんの席を変更したく主の席と交換したもので、事前にこの当事者2名には何故席が変わるかの説明は行っていないとの回答であった。そのため、KSさんには事前に説明を怠った事を謝罪をし、改めて説明を行った。SAさんからは話（苦情）はなかったが同じように説明を行った。また、職員には、何か変更する時には事前に説明してから行うように再び周知を行った。</p>
58	TC	女	70～ 74歳	<p>主からのここは厳しすぎるとの発言と、他人居者との度重なるトラブルや事故に関して話を傾聴し、危険行為に関しては理由を説明し止めていただくように午前中に話し合いの場を設けた。話し合いの中では終始笑顔が見られる中、自分が日頃不満に思っていることを話され、それに対して説明を行っていた。最後に疑問はもうないスッキリした、ありがとうと言われ席を立たれた。その後、苦情として訴えがあったとの事を聞き、主に気持ちがスッキリしなくて疑問があれば何時でも行ってほしい事と、メモはTCさんの要望と話し合った結果を間違いなく周知するためと説明をすると、誰がそんなことを言ったの？笑いながら話してよかったと思っているのに、そうやって私が言ったと嘘をついてる、酷いと話されるため、今後も何か気持ちが落ち着かない事があったらいつでも言ってきてほしいと伝える。</p>
59	TC	女	70～ 74歳	<p>夕食メニューを確認しようと2階エレベーター前の献立を見たら、既に次の日の物に切り替わっていた。今日の食事はまだ終わっていないのに変えちゃダメでしょと職員室に話に来る。普段献立表を交換してくれる栄養士さんがお休みの為別の職員が交換対応している事、つい5分程前に大丈夫だと思い交換したが、配慮が足りていなかったことを謝罪、今後気を付けること伝える。</p>
60	TC	女	70～ 74歳	<p>3階に来られた際、EV前の椅子に座っていたOMさんから「お前がいつも俺をいじめている」と文句を言われる、と訴えがある。ここ最近このような苦情が多い為、OMさんと距離を置く事を伝えるが納得されず、対応していた報告者の手を振り払い「もう3階には来るなって事でしょ！もう来ないわよ！！」と声を荒げ2階へ戻られる。</p>
61	TC	女	70～ 74歳	<p>職員室に来られ、「ちょっとお風呂場に来て欲しいんだけど」と言う為お風呂場に行くと「お風呂に入ろうとしたら脱衣所と浴室の間の扉が閉まらないようにロックがかけられてて扉を閉めることが出来なかった、しょうがなく開けたままシャワーを浴びたが浴室の窓が開いてるから風が入ってきてとても寒かった、お湯に浸かって温まろうとしたけどお湯もぬるすぎて入ることが出来なかった。どうして閉められないように扉を固定しているのか、お湯の温度もちゃんと調整して欲しい」と話される。扉が固定されたままになっている理由は分からないが、窓とお湯の温度は浴室のコールボタンを押してくれたら調整に何う為気軽に押して欲しい事、今回のTCさんの話は職員で共有して今後気をつけていくことを伝える。</p>

62	TC	女	70～ 74歳		2階廊下にて主が泣きながら「さっき3人から詰め寄られて私が話すことを書いたりして凄く嫌な目にあった。寄ってたかって3人もよ！なぜ書くの？感じ悪いし…」と顔を伏せる。話し合いが開かれる事は知っていたが既に終えており、報告者には3人が誰なのかも知らされておらず、主の話を傾聴し背中をさすった。
63	TC	女	70～ 74歳		2階トイレで水の流し忘れが多くて困っている。誰がとは言わないが流さない人は分かっている。他人の排泄物を見るのはいい気分ではないのでどうにかしてくれないかと話がある。こちらでは流し忘れる人は分からないので、トイレ内に「水をしっかり流しましょう」という貼り紙をして注意喚起すると伝え納得される。
64	TC	女	70～ 74歳		塗り絵が欲しいと3階職員室へ来られた際「ここでタバコを吸っているのはOYさんだけよね。この施設ではダメっていうことは徹底して止めるのになんでOYさんだけタバコ吸っていいの？お金有る無し関係ないでしょ？」と話す。金銭面は生活優先であり、嗜好品優先ではないことを伝えると「OYさんはお金持ってるんだね」と言う。他者の金銭面についてはお話できないことを言うと言顔をしかめ「そうなの、わかった」と話され2階へ戻られる。
65	TC	女	70～ 74歳		お風呂に入ったがぬるかった。またお湯はいつも膝の高さしか入っていない。寒くなってきたのに温まることができない。肩まで入るのに寝そべって入るしかない。職員さんだっと思って考えればわかるのに何も考えないとの苦情がある。以前も同様の話があった際に、湯温の調整をするのでぬるかったらコールしてほしいと伝えてあるが再度、遠慮しないでコールしてほしいと伝える。湯量については安全な湯量を職員間で確認し対応することを伝える。
66	OM	男	85～ 89歳	要介 護1	3階7番トイレ前の流しを使用しているOBさんに対し「使っはいけない事になっているだろう。」と強い口調で話しているため駆けつける。ここに書いてあるだろう、と張り紙を指差すため、業者が入って直ったこと、ゴミ捨てはダメだけど、使用しても大丈夫になったことを説明するも「聞いていない！なぜ周知しないのか」と納得がいかない様子だった。
67	NN	女	85～ 89歳		2階職員室に相談があるんだけど、と来られる。職員室内に入ってもらい話を聞く。「たった今TCさんが私の部屋の扉を勝手に開けて話があると言いに来た。私は今顔を見たくないから今日はやめと言って扉を閉めた。あの人が何を言っているか分からないしあの人の顔を見るだけで心臓がバクバクする。昨日もずっと考えちゃって眠れなかった。どうにかして欲しい」と話す。今2人の関係についてどうしたらいいか職員みんなで考えている。職員も気を付けて見ているがNNさんも部屋に鍵をかけたり、なるべく人目のあるところで過ごしてもらったりとまず自分を守る事をしてほしいと願う。
68	NN	女	85～ 89歳		3階に食堂テーブル拭きタオルを持ってきた際、同じく3階に居たTCさんに「洗剤の事をさっきから言われてる。私にはさっぱり分からない。あの人がいつこく寄ってきて話してくるの。もうあの人が怖い」と怯え訴える。EVに乗るまで付き添い傾聴する。
69	NN	女	85～ 89歳		3階の食堂掃除の為EV前にいたところ、挨拶をされたから返したら無視された。その後他の人に私の事を耳元で言っていたのが聞こえた。どうにかして欲しいとの訴えがある。
70	NN	女	85～ 89歳		TCさんとの関りについて本人より話があった。ここ最近、TCさんと会わないようにトイレに行く時や帰る時など、扉を開ける度に覗いてから出るようにしている。来ないなと思ったら突然後ろに立っていたりしてすごく怖い。朝は必ず1回は挨拶をしているが、私が挨拶すると顔が豹変してブイッとそっぽを向いてしまい、自分の言い方が悪いのかと毎回思ってしまう。毎日逃げてるように過ごしているとのこと。自分が何をしたのか、なぜこんなに怖い思いをしなきゃいけないのか辛くて仕方がないと話す。怖いと思う時はすぐにどこからでもいいのでナースコールで職員を呼んでほしいと伝えると「そんなことで呼んでいいの？あんた達に悪いじゃん」と言うので、そんなことではなく、NNさんにとって幸せな生活になるよう支援したい事を強調し、不安を感じる時はすぐに呼ぶよう伝える。

