

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設ホーリーホーム

番号	苦情の内容	対応状況	解決状況
1	同室者が深夜居室内で叫んでいる。注意すると物に八つ当たりするため、とても迷惑している。夜間大声を出さないよう職員から注意してほしい。	指摘のあった同室者は退所日が近く、マンションに移動することになった。今後、同室で過ごす予定がないことを伝えると、職員による介入は不要とのこと。注意は行わないこととなる。	解決
2	食事の際に副施設長（男性）がいつも隣に着席する。やめるよう伝えてほしい。	副施設長に確認。実際に食事の際に(主)の隣には何度か座ったことがあるが、たまたまであり、敢えて隣を選んで座っているわけではないとのこと。ただ今後空席が少なく、隣しか空いていない場合は、仕方がないこともあるため理解してほしいとの話あり。申出人へ説明、了承を得られた。	解決
3	同室者が清掃時に水拭き掃除をしてくれない。きちんと掃除してほしい。朝食のコーヒー牛乳がぬるいので、熱いものが飲みたい。	同室者の担当相談員が入浴チェックのためのカレンダーを作成。入浴した日を記録してもらうこととした。コーヒー牛乳については栄養士に確認。普段は牛乳を飲まないが、コーヒー牛乳の日のみ摂取を希望する利用者がいるため、事前に準備していた数では間に合わなかったとのこと。改めて摂取希望者の聞き取りを行い、対応してもらった。	解決
4	大昔、みんなの前で職員に怒鳴られたことがあった。最近も怖い態度を取られ落ち着かないので注意してほしい。当時なぜ怒鳴られたのかも知りたい。	申出人へ聞き取りを行う中で、対象職員以外の人への訴えに内容が変化した。自身の気持ちを改めて考えた上で投書内容と変わらない気持ちであれば、再度投書するか職員に申し出てもらうよう助言した。	解決

5	同室のAさんに、トイレ出た後、便座の裏をチェックしてから出てほしいと伝えてほしいです。本人、トイレ掃除はできないと言っているのですが、匂いがすごいので、汚れていたら掃除をしてほしいと伝えてほしいです。	申出人と面談実施。A氏に伝えるとトイレ掃除を試してみること。トイレ掃除を分担することで、トイレの汚れを自覚してもらうことにした。その後氏より、やはりトイレ掃除をすると気分が悪くなったため、トイレ掃除の分担から外れたとの報告を受ける。トイレ掃除を担ってくれる同室者の為にも、掃除の負担を軽減させるために、トイレ使用後は汚れが無いか確認してはと提案した。	経過観察
6	①掃除の時間が早い。朝食の後など時間を遅くしてほしい。他にも空いている時間はあるのだから朝一でやる必要はないと思う。②部屋が明るくて夜中に目が覚める。電気全部消しても消えない電気がある。消せるようにしてもらるか、間仕切りのカーテンを遮光のものにしてほしい。希望を反映してもらえるとありがたい。掃除の時間は他の利用者の意見もあるからアンケートを取る必要もあるだろうけど、夜中明るいほうは何とかしてほしい。眠れないときつい。施設として対応できない場合は自前でカーテンなどを用意するのでそれを使っていいかどうかを聞きたい。	申出人と面談実施。①掃除の時間については、賃金制清掃や内職等のホームの日課を考えると、起床～朝食までの間に行う必要がある。②常夜灯については、夜間の転倒等を防ぐために必要であり、自前のカーテンだと防災や衛生面を考慮すると許可できない。この2点を説明。(主)より、同室者が夜間話す事もあり、それも気になり眠れないとの相談を受ける。夜間も話していれば22時の巡回の際に注意することができると説明。また、夜間不眠症状が継続するようであれば、担当職員に相談して受診調整してもらう事も可能だと伝える。	解決
7	貸出用の地図が古いため、最新のものに更新してほしい。	随時更新をしているが、間に合っていない地図もある。今後更新していくことで理解を得た。	解決
8	部屋が狭い。収納が使いにくい。	職員会議で検討すると返答。吊戸棚の不具合に関しては、個別に確認し、修理を順次実施した。	経過観察
9	Wi-Fiの設置を希望	今後、時期については未定であるが施設利用者向けのWi-Fi設置を予定していることを伝えた。設置時期の目途が立てば報告することです承を得た。	解決

10	居室内の手洗い場で同室者がタッパーを洗ったりするため、歯磨きの順番を待たされている。その他、唾を吐く行為がみられ不快な思いをしている。タッパーは必要なものなのか、唾を吐いた後洗面台の消毒をしてもらえないか、本人に確認してほしい。水道が壊れているようなので直してほしい。	洗面台の使用について、対象者は申出人の意見を受け止め今後は他者へ配慮しながら使用することで了承を得た。唾については歯磨きの一環であることを申出人が納得したため、消毒の必要はなしとなる。水道については、一部破損を認め業者へ修繕依頼を行った。	解決
11	おばけが襲ってくる。怖いので調べて欲しい。夜も眠れない。	面談を実施。投書の前日天候が悪く、雷が鳴って怖かった等の内容をきく。しばらく傾聴した後、他の話題を職員が投げかけるも、心ここにあらずの様子。精神科主治医にも同内容を相談してみるよう伝え、面談終了。その後も申出人の精神状態が不安定な様子続き、入院となる。	解決
12	昼食後の洗面台の使用について、独占しないように職員と同室者とで決めたが、全く守ってくれない。※No.10に関連	職員より、再度それぞれ個別に面談を行う。その後改善されたため終結となる。	解決
13	同室者1名が夜中も携帯電話でゲームをしたり、通話をするため眠れない。やめさせてほしい。	投書以降改善が見られたため、当該利用者には面談を行わず。申出人3名からも、改善されたため特に注意は不要との申し出あり、終結とした。	解決
14	もう夕食後薬が無いのにもかかわらず、職員から服用の催促をされるのがうっとうしい。2週間以上続いており耐えられない。	面談実施。定期薬として処方され飲み切り終了と報告を受けていたが、申出人は否定。症状改善までの頓服処方との主張。想定原因としては、今回の処方薬に対する互いの認識の違いが原因。解決法として、これまで服薬チェックを行っていたが、特に問題は見られないため、完全自己管理を提案し本人も了承。特にこれ以上の対応を望まないとのことで終結となる。	解決
15	特定の利用者が医務室で歌を歌わせてもらっているため、自身も行いたい。また当該利用者が卑猥な話をしてくるため、注意してほしい。	歌については、看護師より「音楽セラピーとして実施した」と回答あり。他にも2名からの申し出があったが、必要ないと判断し、当該利用者のみ実施。以上を申出人へ報告し納得したため終結。 卑猥な話については、直ぐの介入は望まず注意して見て置いて欲しいとの希望であったが、その後特に訴えも無く、当該利用者も退所したため終結することとなった。	解決

16	特定の職員の対応に問題がある。配薬時にイライラしており、薬を渡してくれなかった。情緒不安定で仕事ができないなら病院を受診して欲しい。	当該職員と面談。頓服服用希望時は、他の方法が有効であれば提案することもあるが、基本的には渡しているとの回答。当日の体調に関して、前週宿直時に精神状態が悪化した利用者の対応に追われ、緊張感があった。煙草の臭いの中でストレスがあったものの、利用者に影響を与えるような出来事はなかったとの回答。 苦情解決会議で検討。利用者は職員の言動や表情を敏感に受け止めていることを意識しながら業務にあたる必要がある事を再度周知し、意識してもらうこととなる。また、宿直業務は長時間勤務になる為、負担も大きいことから、職員の勤務環境や安全確保について、各会議などを通じて具申、改善を求めていくこととなる。	経過観察
17	足が不自由である為、喫煙所を外に移動させないでほしい。	受動喫煙防止法施行に伴い、喫煙場を外に設置せざるを得ない事を、共に書面を確認しながら説明し、納得を得た。	解決
18	居室のエアコンの温度が低いと感じ冷える。自身の病気が原因で居室の温度を下げられることが、嫌がらせだと受け取ってしまう。トラブルを避けるためにも職員から意向を伝えて欲しい。	同室の利用者に、同室者に配慮しながら温度を変えて欲しいと伝える。「施設でルールとして温度を決めればいい」との声があった。施設側が全て決めるのではなく、利用者のやり取りですり合わせていくことが必要で、体感温度が異なるのでルールとして決めることは適当ではないと思うと伝える。ある程度は衣服の着脱で対応して欲しいと伝える。その場では了承していた。	経過観察
19	エアコンの温度を25度にして、遊んでいる人がいるので注意して欲しい。	「投書を書いたときは頭が痛かったが、最近は慣れてきたのでいいです。」と言い、職員の介入を望まず。今後、エアコンの温度が原因で体調が悪くなることがあれば教えて欲しいと伝える。今後も様子観察とし終結。	経過観察
20	特定の利用者のトイレ使用後の臭いが気になる。婦人科を受診をしてほしい。	早急な婦人科の受診は不要と判断。体臭に関する指摘はデリケートな内容であるため、直接伝えることは望ましくないとの話になる。ひとまずの解決策として、トイレの消臭剤を消臭効果の高い物に交換することで、様子を見ることとした。	経過観察
21	談話室の煙草の臭いがすごい。換気扇を付けるように言ってもらえないか。	発生した当日の職員に聞いたところ、職員に申し出れば、職員が換気扇を付けると言われ解決したとされる。それ以降、臭いは気にならないとのことで、これ以上の対応は望まず。終結。	終結
22	特定の利用者の会話中のボリュームが大きいので、自治会のときに伝えて欲しい。	投書内容を確認した際、申出人は入院しており内容確認行えず。投書にある内容は、他利用者からは苦情として上がっておらず、様子観察とする。	経過観察

23	トイレが血生臭い。風呂に入った後、便座に座ったら匂いがうつるので除菌シートをトイレに置いて欲しい。	投書no.20でも同じ投書者から同様の内容の投書あり。今回の近日中に各居室に消臭剤を配布予定しており、トイレの臭いが強い居室には協力な消臭剤を配布する予定としていることを改めて伝える。様子観察とする。	経過観察
24	朝ご飯に卵焼きが食べたい。卵の菓子パンでも和食でも良いとのこと。	栄養士に報告。給食会社に報告し回答を求めることとする。回答としては、朝に卵焼きの調理が出来ないため、不可。ゆで卵も同様の理由で不可。総菜パンは頻繁に用意することは出来ないが、今後提供できないか検討する。朝食での和食の提供は、準備を職員1人で行わなければならないため出来ない。以上のことを(主)へ伝える。わかりやすい説明で納得したとのこと。終結でよいとのことと終結とする。	解決
25	職員のドアを閉める音が大きい。	苦情会議で検討。開閉音が大きいことがあるため、気を付けるように、事務連絡及び、職員会議で職員全体で共有。利用者には自治会で伝えることとなる。終結。	解決
26	特定の利用者が話している内容が良くないことばかり言っており迷惑である。男性職員に注意して欲しい。	良くない内容のことは、嫌がらせや、社内恋愛などと言われたことがあり、気分を害したとのこと。最近、特定の利用者と仲が良いとのことと今後の対応は希望せず。苦情会議で検討。担当職員によると(主)に慢性的な不穏状態が続いており、誰かを標的にして苦情を訴える傾向があるとのこと。また、投書を行うことでストレスを発散している面も伺える。対応を希望しなかったため、様子観察とし、終結とする。	解決
27	物品の盗難が多発している件について。	物品の盗難について複数利用者から訴えあり。それを機に3F利用者各自に居室の鍵を配布。盗難防止のため施錠を促した。1F、2Fについては鍵を紛失する可能性が高いため配布せず。全員にドアの施錠、貴重品は貴重品ボックスに入れて管理するよう放送し、改めて自治会でも周知した。終結とする。	解決

28	職員が内線電話をしている際、利用者の悪口を言っているように聞こえて、傷ついた。	悪口の内容を聞くと、「良くない言葉を発している気がした。なんとなくそんな気がした」とのこと。当該職員に確認すると、業務上の話をしており、投書内容は全く身に覚えがないとのこと。苦情解決担当同席のもと、当該職員から申出人に直接説明してもらおうと、申出人は自身の思い込み、勘違いであったかもしれないと発言。これ以上の対応は希望しないとのこととで終結とする。ただし、職員の寮母室からの会話は廊下によく漏れ聞こえているため、職員側も配慮することとする。	解決
29	右手が急に動かなくなったり、両目が腫れる、おなかが変なところからゴボゴボなるなど、体の調子がおかしい。利用者A氏から覚せい剤の針を刺され、水を注射されているのではないかと思う。A氏の部屋や持ち物を調べてほしい。	申出人が直接施設長に投書内容を相談。施設長より、A氏が覚せい剤や注射器を所持しているという根拠が薄く、安易に利用者の所持品を確認することはできないと説明。その後、改めて苦情解担当と面談を行う。施設長との面談を通して気持ちは落ち着いたが、A氏の動向には気を付けて置いて欲しいとの希望あり。職員間で周知することとする。	経過観察
30	一人暮らしがしたい。	用紙が意見箱用のものではなく、自治会で配布したアンケート用紙であった。匿名で該当者不明のため、様子観察とする。	経過観察
31	お経を唱えている際に他利用者がうるさい。宗教活動についてどこまで許されるのか施設長に確認して欲しい。同室者の臭いが気になる。	施設長へ報告。施設内での布教活動は禁止しているが、個人的に信仰することは問題ない。ただし他利用者の迷惑にならないようにと本人へ伝えた。においては生理現象であり、誰にでも起こることを理解して欲しいと伝えた。居室のトイレは使用したくないとのことなので、共用トイレを使用するように助言し終結。	解決
32	退所者に弁当を食べさせてもらったが、異物が混入していた気がして、気持ち悪かった。	今後は貰わないようにすると本人談。苦情担当の介入は望まないとのこと。終結とする。	解決

33	特定の利用者に煙草を貸したが一向に返ってこない。	相手方の利用者に確認すると貸し借りを認めるが、両者の主張がかみ合わない。両者の担当職員に報告するも、既に解決済みであり、これ以上介入不要との意見。しかし以後も苦情担当に投書者から何度も苦情が寄せられトラブルが長期化。利用者同士で直接の話し合いを行おうとしていたため、苦情担当が同席して問題点の整理を行った。結果は両者の担当職員に報告。経過観察を依頼。	経過観察
34	食事を食べていると、他利用者が自分の横に立ち、席が空くのを待っていた。他にも席が空いていることを伝えたが、テレビが視聴できる席がいいと言われ、「なんやねんおばはん」と暴言を吐かれた。	面談を実施。職員からの注意を希望。まずは、自身で対応できるように、トラブルに発展しないような伝え方を意識することとなる。次回同様のことがあった場合、それを意識して返答することとなる。 上記内容で納得し終結。面談時、自身の生育歴にまで飛躍し、話が脱線する。内容を整理し、自身の対応を考えることで落ち着いた。	解決
35	煙草でトラブルを引き起こしたが、いじめられており、辛い。（※No.33の投書者の相手方） ①担当職員にトラブルのことを伝えて欲しい。 ②部屋のエアコンが効かないので対応して欲しい。 ③いじめがひどくなり、味方になってくれる人がいない。	面談を実施。①トラブルは自分が引き起こしたことであり、反省もしているが、普段よりも精神状態が悪くなっていることを担当職員に伝えて欲しいとのこと。担当職員へ報告。 ②運転状況を確認するが異常なし。衣服で対応するように伝える。 ③時間をかけて傾聴。担当相談員からは両者に非があるとして返金対応などは行わないと言われ終結している。しんどい時の相談先として意見箱の活用や、精神科主治医、医務室看護師に相談可能と伝える。トラブル時には周囲の職員に相談するなど対処方法を見つけていくよう助言する。両者の関係については、担当相談員のほか、他職員も注視していくと伝える。	経過観察
36	同室者にお金の入った袋で叩かれた。自分は小遣いを使い込んで担当職員から嚴重注意を受けたばかりの身なので、被害を相談できない。悔しい。	申出人と相手方は同じ担当相談員。トラブルがあった日、担当相談員が出勤か否かを巡り言い争いになったとのこと。相手方も暴力行為を認めるが、申出人からは普段より多々迷惑行為を受けており、謝罪するつもりは無いと断言。暴力行為については苦情担当から注意を行った。申出人はこれ以上の対応は望まないとのこと。両者は同室、かつ同じ担当相談員であり、距離感も近く、互いの動向が気になりやすい関係。少し距離を置いて接することも、トラブル予防に繋がると伝え、申出人も了承。終結とする。	解決