

令和3年度 苦情解決結果報告

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	令和3年 1	2	3	計
件数	10	6	4	2	4	6	1	1	6	11	8	8	67
件数	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11回以上	計
人数	27	14	7	1	2	0	0	0	0	0	0	0	51
申出者	苦情・要望・相談内容				対応・対策					結果(その後)			
C・Mさんより (令和三年二月死亡)	4月2日 日中 購入した鮎は美味しくない、職員が勝手に渡すので捨ててほしい。ニッキの鮎が良いのに何故駄目なのか。				体の負担にならない鮎を選んだことを説明するが聞き入れない。希望するニッキの鮎を看護職員に確認後購入し以前購入した鮎は申出人了解のもと処分した。					その後、申出はない。			
	1月3日 13時頃 Y・WさんとM・Oさんが文句を言うので止めてほしい。玄關の内側で日向ぼっこしている3人で言い争いになる。				日直担当職員が仲裁中、看護職員、支援員で3人を引き離そうとするが、頑なに3人共拒否するため、他に日向ぼっこをしている入居者たちを一時居室に戻っていただく。 申出人がY・Wさんに向かって大声で話し、再度言い争いをしていた為、静養室担当支援員と共に「静養室」でおやつまで一緒に過ごす。					申出人は統合失調症があり気になると止まらなくなるため支援員がマンツーマンで対応し何とか喧嘩にならずに済んでいる。 Y・Wさん、M・Oさんや他の入居者に申出人の病気を理解できる方は少なく、その場を引き離して喧嘩を回避するしか手立てはない。 その後、申出はない。			
T・Mさんより	4月7日 日中 1階支援員へ「帰りたい、娘に電話したい」と話があり傾聴すると粗相が多くなったことを気にしており「パッドを買ってもらいたい。夜何度もトイレで目が覚めて辛い」と訴える。				パッド購入できること、不安なことは職員が対応することを説明し納得される。					その後、申出はない。			
	4月23日 午後 心配で帰りたい。				1階支援員が傾聴した。					傾聴し落着かれたが、その後も申出は続く。 9月末現在、申出はなくなった。			
	5月3日 19時頃 同室のM・Wさんが携帯電話を勝手に持って行ったので止めてほしい。				夜勤者へ「持って行った現場は見えていない」と話す為、むやみに疑うとトラブルになるので職員に話すよう伝え、暫く傾聴した。 入所時に携帯電話は持って来ていない。					傾聴し落着かれたが、その後も申出は続く。 9月末現在、申出はなくなった。			
F・Iさんより	4月12日 夜間 隣室者の大声を聞き靴も履かずに廊下に来られる。				夜勤者が説明し安心された。					その後も申出は続いたが、9月末現在、申出はなくなった。			
	6月16日 夕薬時 同室のT・Oさんが足の悪い私にカーテンを開めろと言う。				夜勤者が傾聴し落着かれる。T・Oさんへ申出人は足が悪いのでカーテンは支援員が開めることを説明した。					その後、申出はない。			
K・Uさんより	4月14日 5時15分 M・Kさんが何もできないと怒鳴り散らす。				他の入居者2名と周りを囲み怒鳴っていた為、夜勤者がM・Kさんの目と耳が悪いことを説明するが収まらない。その時、手が振り上がり叩きそうな素振りがあり制止している。					その後も申出は続いたが、5月5日、M・Kさんが1階へ一時移室したところ、申出はなくなった。			
	4月20日 夕食後 M・Kさんは自分の掃除担当を忘れるのに手伝いをしている。				夜勤者がM・Kさんは目と耳が悪いことを説明するが気持ち収まらない為、相談員からも説明するが変わらず収まらない。					その後も申出は続いたが、5月5日、M・Kさんが1階へ一時移室したところ、申出はなくなった。			
M・Kさんより	4月14日 5時15分 入居者K・Uさんが怒鳴るので怖い。				K・Uさんと他の入居者2名でM・Kさんを囲み怒鳴っていた為、夜勤者が申出人の目と耳が悪いことを説明するがK・Uさん達の怒りは収まらない。その時K・Uさんの手が振り上がり叩きそうな素振りがあり制止した。					その後も申出は続いたが、5月5日、1階へ一時移室後は申出はなくなった。			
	5月5日 朝食時 同室のS・Iさんに「殺すぞ」と言われた。理由を聞いても応えず足を蹴られ手も叩かれた。何故か。				状況確認後、夜勤者がS・Iさんに傾聴しM・Kさんは何も悪いことをしていないと説明し、暴言・暴力は相談員へ報告することを説明した。即、緊急ケース会議を開催し1階へ一時移室を提案し納得され移室する。					その後、申出はない。			
	2月3日 夜間 同室のY・Wさんがおっかないから同じ部屋は駄目だ。眠れない。				夜勤者が対応するが拒否する為、モニターで様子観察する。廊下に立ち動かない為、何度も居室に行くよう促すが頑なに動かず朝まで一睡もせずトイレ前で立っていた。					申出人は耳と目が不自由で認知機能低下が著しい。暫く申出人の様子観察する。 その後、申出はない。			
M・Oさんより	4月21日 夕薬時 同室のM・Hさんは時計や鏡を殴ったり独り言もうるさい。特に言葉が汚すぎると体を震わせながら訴える。				支援員が謝罪すると毎日だと気がおかしくなりそうとストレスが溜まっている様子。その後、同様の内容を事務所へ訴える。M・Hさんは統合失調症で通院しており6月19日病院受診時に報告し不安や緊張などを鎮める薬が処方され服用している。					謝罪し多少気持ちが落着くが、その後も申し出は続いたが、6月29日、M・Hさんが移室しその後、申出はない。			
	5月20日 入浴時 同室のM・Hさんが朝早くからうるさく日中は寝てばかりだ。				支援員が傾聴し夜勤者に様子を確認してもらい対応を考えたと説明した。提案について納得される。					その後も申出は続いたが、6月29日、M・Hさんが移室しその後、申出はない。			
	9月24日 21時頃 同室のH・Yさんが落着かず床頭台や棚をいじるので眠れない。				夜勤者へ苦情があり「私は1階の静養室にやってくれ」と話す。1階には夜通しトイレに行く方、大声を出す方がいること、21時迄はテレビを見て良いし無理に眠らなくて良いことを説明する。					説明に納得しその後、申出はない。			
Y・Wさんより	4月25日 朝 10時半のおやつを施設の都合で出さないことにしないほしい。				前日夕食時の和楽会で新型コロナウイルス蔓延防止の為、職員の人数制限により業務縮小し25日から28日まで10時30分のおやつ提供を中止させて頂く説明をした。皆さん納得し協力を得て実施した。					説明に納得しその後、申出はない。			
	1月4日 日中 C・Mさんが煩い。1月3日と関連ありお互いが気になり細かいことで日中、何度もトラブルになる。C・Mさんは申出人のことが気になり近づいていく。				申出人は煩わしいようで、職員はその都度、2人を引き離そうとするがお互いが離れない。					C・Mさんは統合失調症があり理解ができない。 申出人は認知症により理解できない。 その後も申出は続く。2月C・Mさんの死亡により申出はない。			
	1月29日 午前 自分のコーヒーを飲みたいと1階廊下で支援員に話している所に、担当者が丁度1階支援員室に立ち寄ったので支援員に事情を聞くと、今まで相談員から必要な物から購入するので嗜好品は最後になると説明を受けていたとのこと。担当者から同様の説明を行うも申出人が「俺にはお金がある」と仰るので、年金を掛けていなかったと説明する。				担当者が年金を掛けていなかったので年金が無いことを説明すると理解される。支援員から今からだかと思うように動かないのでパッドなど必要な物を最初に購入すると説明する。					申出人はその場合は納得された。しかし認知症のため思い出しで訴えることがあり、その都度、説明している。			

申出者	苦情・要望・相談内容	対応・対策	結果(その後)
K・Hさんより	6月12日 日中 洗濯ネットとズボンとタオル1枚が無い。	ご本人と共にベッド周り・床頭台・棚・押入を探すが見当たらなかった。同室者の了解を得て床頭台などを確認するとA・Nさんの床頭台よりズボンが出てきた。申出人に確認して頂きズボンは返却したが、洗濯ネットとタオルは見つかっていない為、暫く待って頂く様伝える。	K・Hさんは知的障害があり判断能力の低さがあり以前、申出人の靴が片側無くなり1カ月程して申出人の布団下から発見したので継続して探すか、今だに見つからない。 3月末現在申出はない。
S・Yさんより	5月7日 11時15分 職員が無視することと10時30分のおやつをもっと欲しいと苦情がある。	苦情の申出に対し相談員が傾聴し謝罪する。職員の対応は5月5日身体拘束廃止委員会で資料の「あなたのケアをチェックしよう」を28日職員会議時配布し説明。チェックリスト内に【多訴的な利用者からの要求を無視する】欄を活用し様子観察する。	その後、申出はない。
	6月10日 14時30分 入居者S・Iさんが頬を叩いたので止めてほしい。	S・Iさんに叩いたのか何うと「あいつは嘘つき」しか話さない。申出人に確認しようとするとその場を去って行った。翌日、S・Iさんに再確認するも同様の回答であった。申出人に普段叩かれるか何うと「いつも優しい人」と話す。職員へ報告し様子観察する。	その後、申出はない。
	9月17日 11時頃 同室のM・Hさんが胸を叩くので止めてほしい	居室に居た申出人に支援員が声掛けすると「今朝、M・Hさんに胸を叩かれた」と訴えがあり、報告を受ける。苦情担当者が申出人に状況を何うと同様の訴えがある。M・Hさんに居室内で嫌な事など変わりはないか何うと「何もない」と言い切る。申出人とM・Hさんの病気に配慮し様子観察する。	その後、申出はない。
	3月31日 日中 入浴中浴槽内でH・Uさんが「手摺に掴まって入らないとダメ。上がれば勝手に上がればいいじゃん。危ないなあ。」と会話するわけでもなく何かと世話を焼いてくれたが、止めてほしい。	色々言われ困っていた申出人に対し支援員が声掛けし浴槽から上げるとH・Uさんは「まったくもう…」とつぶやいていた。申出人へ心配なことなどは職員に聞くよう説明し納得する。H・Uさんに自分の身体が大変なので他の入居者からの頼み事などは職員が対応することを説明し納得する。	申出人は統合失調症がある。 その後、申出はない。
さんより	4月17日 夕食後 M・Kさんが自分の前を横切った。	夜勤者がM・Kさんは目と耳が悪いことを説明するが関係ないと言い再度怒鳴る。	暫くすると落着き、その後申出はない。
(令和5年2月死亡)	5月3日 日中 同室のT・Oさんが私と同じように車椅子で動くので私の車椅子が通れず嫌になる。	申出人は部屋を気に入っておりその都度傾聴している。	傾聴により落着いているが、その後も申出はある。 6月18日、申出人が移室に納得しその後、申出はない。
	5月17日 10時過ぎ 私のバスタオルをトイレ掃除に使っていた。認知症だから暫くすると忘れると支援員が話していたと看護職員へ訴える。	1階支援員に確認し名前の無いバスタオルをトイレの床拭きに使用したと報告を受ける。認知症の発言は申出人に確認しようとするが興奮するので確認が取れなかった。新しいバスタオルを渡す提案については拒否される。数日後、バスタオルを渡すと使用して頂いている。	その後、苦情はない。
Y・Iさんより	7月18日 15時40分 S・Sさんが暴力をふるうので止めてほしい。 同室者のH・Mさんの叫び声で1階支援員が訪室。申出人とS・Sさんが取っ組み合いのけんかをしておりS・Sさんのベッドに申出人が押し付けられていた。	支援員が仲裁し原因を尋ねると、申出人がS・Sさんにズボンが濡れていると知らせると濡れていないと怒った為であった。支援員がS・Sさんの了解を得てリハビリパンツを確認すると濡れていなかったのもで水で濡れたと思われる。	原因をS・Sさんに説明するが認知症の為、理解を得られない。 申出人へ謝罪しS・Sさんに対し何かある場合は職員が対応すると説明し納得された。 その後、申出はない。
	12月8日 早朝 同室のS・Sさんが暴力をふるうので、止めてほしい。 居室で大声が聞こえ早番支援員が行くと、申出人に布団の畳み方について厳しく注意されたことに対してS・Sさんが手を振り上げた。	居室で大声が聞こえ早番支援員が行くと、S・Sさんが申出人に手を振り上げていたため止めに入り、手を上げてはいけないことを説明した。同時に申出人にも人それぞれの畳み方があると説明した。	S・Sさんは認知症があり理解が得られないため、その後も申出は続く。
M・Hさんより	6月14日 16時頃 同室のK・Jさんが申出人の床頭台を触る。同室のM・Oさんは押入れを触るので困ると申出る。	暫く傾聴し謝罪すると「仕方ないよね」と言い笑顔を見せる。	申出人の話を傾聴していると表情が和らぎ自分自身でK・Jさんが移室したばかりなので仕方がないと納得された。 暫く申出人の様子観察する。 6月29日、M・Hさんが移室しその後、申出はない。
	2月14日 日中 申出人と話していた看護職員より「支援員に車椅子の操作方法や生活状況に対し厳しい口調で言われた」と報告がある。	本部長が謝罪し納得される。 看護職員が申出人へ、1階での生活から2階の自立した生活を目標に歩行器を提案し励ました。 申出人は車椅子操作が上手く出来ない為、当施設にある馬蹄式歩行器を16日夕方1に試したところ歩行の改善見込みがあるので使用方法を説明している。 職員の言動は、16日の事故検討会終了後に報告し対応方法を説明し注意を行った。また、25日職員会議時に説明し注意を行った。	申出人は統合失調症がある。 その後、申出はないが「手伝って」などと依存する言葉が続く。
	3月26日 16時50分頃 居室から申出人の声が聞こえたので支援員が訪室すると、同室のS・Sさんが後ろから抱きついていった。「布団を直そうとしていたら頼んでいないのに手を出してきた。止めてほしい」と言う。	支援員がS・Sさんに聞くと「M・Hさんは布団を敷けないから私がやらなきゃいけない」と言う。S・Sさんへ出来ることはご自身でやってもらうことを説明した。 申出人は支援員がS・Sさんに説明しているところを見ていて納得する。	申出人は統合失調症がある。 その後、申出はない。
T・Iさんより	8月27日 夕方 看護職員が申出人が自身のベッドを殴っている所を見かけ1階支援員へ報告。支援員が話を何うと居室を移りたくないと訴える。	7月25日に行ったケース会議の際、居室検討結果申出人の移室が決まり、申出人へ主任相談員が説明しその時は了解を得られたが、その後、自分は年を取ったから移りたくなくなったと話す。 8月28日 ミーティング時に話し合い、申出人は移動しないと決定した。	その後、申出はない。
さんより	3月28日 14時40分頃 M・Oさんが私の車椅子を後ろから蹴るので蹴らないでほしい。	蹴るのを見かけた支援員が危ないので止めるよう説明するが理解しない。	申出人は気にしていない様子だった。 その後、申出はない。

申出者	苦情・要望・相談内容	対応・対策	結果(その後)
H・Yさんより	9月25日 日中 同室のK・Jさんが荷物を私の押入れに入れてくるので、止めてほしい。	支援員が押し入れを確認するとK・Jさんの洋服やバッグが、申出人の押し入れに多量に入っていた。K・Jさんへ説明し一緒にK・Jさんの押入れに戻した。 K・Jさんと一緒に片付けると申出人は納得された。	その後、申出はない。
	12月30日10時前 同室のK・Jさんが私の歯磨き粉などを取るので止めてほしい。申出人の荷物がK・Jさんの所から出てきたと看護職員より報告を受け2階支援員が居室に向かうとK・Jさんは顔に歯磨き粉を塗っていた。申出人へ荷物を閉まっていたかどうか説明するが、「幻聴がもう取られないから出したままでもいいなさい」と何度も言うと話す。	申出人へ幻聴には従わなくても大丈夫なことを伝え、荷物はなるべく出して置かないよう伝える。 K・Jさんは昼食時も顔が白くなっていたため支援員が拭き取り介助する。 申出人に歯磨き粉を再度閉まっていた。	申出人は統合失調症があり職員の説明を理解されない。 K・Jさんは認知機能低下があり説明を理解されない。 令和3年3月末現在申出はない。
	1月25日8時20分過ぎ 12月30日と関連あり 「同室のK・Jさんが私の物を取ったり触ったりする。もう嫌だから部屋を替えてほしい」と訴える。	担当者と主任相談員が話を伺い、ティッシュは見えたと間違って使ってしまうので申出人のベッド上へ移動し箱をひっくり返してみる。 申出人の床頭台をK・Jさんの近くから離すことを提案し納得される。	申出人は床頭台を移動することは納得されたが、暫くすると元の位置に戻されていた。 K・Jさんへ説明するが耳が遠く認知機能低下があり内容を理解せず頷いている。説明に対しK・Jさんの勘違いか思い込みか不明だが理解されない。 令和3年3月末現在申出はない。
H・Yさんより	1月26日 日中 12月30日と関連あり 「同室のK・Jさんが私のティッシュを取って困る」と2階支援員へ訴えがある。	ティッシュを床頭台に閉まっていたかどうか伝えるが、出来ないと言仰る。K・Jさんにも話をする。	申出人は統合失調症がある。 申出人へ物をしまう様説明するが理解出来ずその後も、申出は続く。 K・Jさんへ説明するが耳が遠く認知機能低下があり内容を理解せず頷いている。説明に対しK・Jさんの勘違いか思い込みか不明だが理解されない。
T・Kさんより	12月11日 午後 C・Mさんへ男風呂を覗かないでほしい。 男性入浴中、廊下で大きな声がしたので支援員が向かうとC・Mさんが男風呂へ入ろうとしていたのを申出人が手を上げ止めようとしていた。	駆け付けた支援員が間に入り2人を落着かせる。 申出人へ支援員が謝罪するが、気持ちが収まらない。 C・Mさんは統合失調症を患い通院中で薬の調整を主治医が行っている。C・Mさんの気持ちを確認しながら支援を行い、他の入居者と喧嘩にならないよう常に様子観察を全職員で行っている。	申出人へ謝罪後、暫くすると落ち着かれる。がC・Mさんの行動に変わらずその後も申出は続く。 令和3年2月C・Mさんが無くなり申出はなくなった。
S・Iさんより	1月21日 夕方 同室のY・Hさんが緑茶パックを取るのを止めてほしい。	S・Iさんの緑茶の購入間隔が短いため支援員が同室のY・Hさんに伺い床頭台を確認すると大量に入っていた。申出人に説明し開いている袋は申出人が手元に置き、開封していない1袋は支援員が預かり保管することに納得される。	その後、申出はない。 Y・Hさんに緑茶を購入した記録はなく、盗癖があり物を溜め込むため、支援員が随時荷物を確認し本人以外の持ち物については持ち主へ返却している。
Z・Oさんより	12月13日 日中 同室のM・Nさんが私のコーヒーを取らないでほしい。また、口の利き方が悪いので部屋替えを希望する。以前も同様の訴えがありその時は様子観察とした。今回は申出人より、コーヒーを支援員に預かってほしいと希望される。	コーヒーは申出人の希望どおり支援員が預かることとした。また、提供方法を申出人へ提案し納得され、毎日10時に提供することになった。 口の利き方は職員に対しては悪くないが、入居者に対してきつい言い方をしており、その場に立ち会った時に注意を行う。改善はされていない。 部屋替えは行っていない。	その後、申出はない。
H・Uさんより	8月1日18時20分頃 同室のM・Tさんへ居室でオセロをやらないでと頼んだが今日2度目めであることと、今日は相手が男性職員であったので、男性が部屋に入って来るのは嫌と申出る。	夜勤者が傾聴し翌日苦情受付担当者と主任相談員へ報告する。5日に男性職員に状況を伺い、申出人がM・Tさんへオセロをやらないでと訴えていたので自分が退室を促したと話す。男性職員へ入居者には他人の居室に入らないこと・職員は入居者に配慮することを説明した。異性に対する職員の配慮を再確認し問題は無かった。	申出時に傾聴したことで落ち着かれ、その後、申出はない。 M・Tさんの理解力不足と思われる。 職員には9月の職員会議で説明した。
	10月24日 午前 トイレの出入り口のマットにつまづいて転びそうになった。どうにかならないか。	申出時、2階支援員が傾聴し設置理由を説明し納得された。転倒予防策として、養生テープで固定した。	その後、申出はない。
	1月23日14時頃 申出人が2階支援員へ「今、顔を洗っている間にY・Hさんが私のタオルを持って行っちゃった!」と訴えがある。	急ぎY・Hさんへ訪室し尋ねるが「知らないよ」と答える。ベッド上の棚を確認させてもらおうと申出人の名前が書かれたタオルと湯沸かし用・2階トイレ用の雑巾が出てくる。Y・Hさんにくれぐれも自分以外の物は持ってきて来ないよう伝えるが「フン」と鼻で笑う。	その後、申出はない。 1月21日のS・Iさんの苦情報告と同人物Y・Hさんは盗癖があり物を収集する。
	3月20日19時50分頃と21時頃 2階より申出人の大きな声が聞こえ夜勤者が2階へ向かうとH・Tさんが2階の廊下に居た。H・Tさんが居るから電気を付けるけど夜だからウロウロしないでほしい。	夜勤者が2階へ向かうとH・Tさんがどうしたらよいかわからなくなっていた。H・Tさんは居室が分らないと話すため1階の居室へ戻す。数回繰り返した。2階にはトイレに行っており21時30分眠りにつくまで15分おきに行っていた。 申出人には夜勤者がその都度対応し納得された。	その後、申出はない。 H・Tさんは骨折のため、2階居室から1階へ一時移室したが、認知症のため忘れてしまうので説明文を置いたところその後は落ち着かれた。
さん S・M より	2月6日 夜間 同室のT・Oさんが大声を出すので静かにしてほしい。	夜勤者が訪室すると、申出人はその都度モソモソ動いている。 謝罪すると納得される。	T・Oさんは認知機能が低下し騒ぐ日もあるが静かな日がある。 申出人も認知機能低下があり申出は伺わないと、ない。
I・Kさんより	9月18日 午前 支援員へO・Iさん（男性）が居室に入るので嫌だと申出がある。	支援員よりO・Iさんへ女性の居室への出入りについて説明し納得して頂く。	その後、申出はない。
	11月1日 夜間 隣室のT・Oさんが大声で怒鳴るので、うるさくて眠れない。静かにしてほしい。	申出人へ夜勤者が謝罪するが納得されない。 日中や食事中に眠られるため、嘱託医の指示のもと10月29日より眠剤薬が中止された。眠剤薬中止後、夜間大声を出す場面が多く観察された。嘱託医に報告し11月6日より落着くが、眠剤薬が開始となり様子観察をしている。	その後も日によって大声を出すのが、苦情はない。

申出者	苦情・要望・相談内容	対応・対策	結果(その後)
M・Iさん Y・Nさんより	1月15日夜間 同室のY・Wさんの咳とうなり声で眠れない。「ずっと咳してるぞ、まいっちゃうよ。たまんないよ」など、申出人のM・Iさんより訴えがある。夜勤者が22時と0時の巡回時、Y・Wさんは静かに眠っていたが、その他の時間ははうなり声や咳が聞かれ、申出人2人より苦情がある。	申出人2人は我慢されている様子が伺えるが暫く様子観察とする。	その後も、申出は続く。 令和3年1月18日Y・Wさんの移室に伴い申出はない。
	1月17日日中 15日と関連あり 同室のY・Wさんが咳とうなり声が煩い。	申出人2人は連日我慢されていることが確認され、我慢の限界と思われたため、18日の朝のミーティング後、職員が話合いY・Wさんの居室を「ゆり」から「ぼたん」へ一時移室となる。センサーマット使用し様子観察する。	その後、申出はない。 Y・Wさんは「ぼたん」居室で落着いて過ごされているため20日に完全移室となる。ただし咳とうなり声は続いている。
H・Tさんより	8月15日20時40分頃 同室のH・Gさんが扇風機を付けるが寒いので止めてほしい。	H・Gさんの8月13日と関連あり。 申出人から夜勤者へ訴えがあり居室に伺い同室の2人にを伺う。申出人は寒がりな為、扇風機を止めるがH・Gさんは暑いので涼しくしたいと話す。コンセントを抜かないように延長コードを使用したスイッチを2度切ったので巡回時にスイッチを入れた。16日に申出人へベッド位置を風が当たらない場所へ提案すると了解され窓側のT・Yさんと交換し様子観察とした。	申出人は認知症で理解力低下により記憶できない。その後、申出はない。
	9月5日15時過ぎ 入居者M・NさんとK・Uさんが怒鳴るので止めてほしい	2階ロビーに居た申出人にM・Nさんが「ゴミ箱を部屋に片付けなさい」と強い口調で言っていた。応じない申出人に対しK・Uさんを連れてきて2人で「片付けろ」等大声で怒鳴っていたので支援員が怒鳴らず優しく指摘してほしいこと、2人で怒ると弱い者がいじめにしか見えないことを伝えるが、あまり納得していない。	申出人は認知症で理解力低下により記憶できない。その後、申出はない。 M・NさんとK・Uさんに説明しても理解を得られない。
	1月26日15時頃 M・Nさんが私が座っている椅子を蹴るので蹴らないでほしい。M・Nさんと申出人が2階ロビーの椅子に座ってテレビを見ている際に、M・Nさんの前の椅子に座っていた申出人の椅子を蹴っている所を2階支援員が目撃した。	目撃した支援員が、M・Nさんにそのようなことはしないよう話をした。	その後、申出はないが申出人は認知症があり、自分の思いが発信できないため、M・Nさんが近づかないよう配慮している。 M・Nさんに説明するが職員に対しては調子のよいことを言い、行動を改める気配はなく、入居者全般にいじめが無いが配慮している。
T・Yさんより	3月20日19時20分頃 同室だった「H・Tさんが居室に入って来て電気を点けたり消したりして寝られない。どうにかして！」と夜勤者へ訴える。	夜勤者が2階へ行くとH・Tさんが居室から出て来られた。申出人へ様子を見たいことを説明し納得された。その後は様子観察を行った。	申出人は認知機能低下がある。その後、申出はない。
JR・UK M・Nさんより	9月11日19時前 申出人3人が2階ロビーに居たK・Uさんに「19時から歌番組を見たい」と言ったが断られたと副施設長に苦情として申出てきた	テレビの台数は増やせないで、入居者で話合って1階のテレビを活用して頂く。	その後、申出はない。
H・Gさんより	8月13日21時 同室のH・Tさんが扇風機のコンセントを抜くので暑いと訴える。	夜勤者が訪室すると暑くて仕方がないと訴えがあり扇風機を点ける。0時の巡回時もコンセントが抜かれていた為、再度点け朝の巡回時同室の方に、夜間も居室が暑いので扇風機を止めないよう説明する。	申出人は2階で生活されており、一晩中エアコンを使用していた。 3人同室の為、扇風機の風を使い寝苦しくないようにしたがH・Tさんは理解出来ず扇風機を止めてしまった。H・Tさんは認知症の為、朝、夜勤者が理由を説明するが理解し覚えていられるか不明。 16日にH・Tさんのベッド位置を窓側のT・Yさんと交換しその後、申出はない。
	2月15日日中 看護職員が体調を伺った時に「職員は静かにしてほしい」と申出がある。申出人は重度の心不全のため看護職員の指示にて、2月3日より2階から1階居室、6日より「静養室」へ一時移室し様子観察中。 食事介助時に職員の会話の内容や声のトーンが大きく安静が取れない。	謝罪し納得される。 報告の翌日16日の事故検討会終了後、受付担当者より内容説明し対応策を検討。静養室の食事介助の職員人数は3人までとし、静養室は体調不良者が安静にする場所なので特に言動に注意を促した。	その後、申出はない。
さんR・Sより	7月10日16時45分頃 1階廊下のソファで申出人の杖をS・Sさんが引っ張ったので止めてほしい。	1階支援員が杖を引っ張り合ってもめていたので間に入りS・Sさんを部屋に連れてそれぞれ話を伺うが原因不明。	S・Sさんは認知症で、申出人は気にしやずいが、落着いて生活されていたので様子観察とした。 その後、申出はない。

申出者	苦情・要望・相談内容	対応・対策	結果(その後)
R・Iさんより	12月31日夕方 相部屋（隣室）のS・Iさんが私のことをじっと見ているので止めてほしい。 2階支援員が各居室をラウンドしている時に、襖を開めきっていたためエアコンを点けていることを説明すると「S・Iさんが私の行く所に付いてきてじっと見ている。今日はあまりにひどいので「用事がないならじっと見ないで」と言ったら離れてくれた」と話す。	同じ様に困った時は支援員に話していただくよう伝える。	申出人は納得されたが、男性に恐怖心がある為配慮が必要である。 令和3年3月末現在申出はない。
	2月10日15時30分過ぎ M・NさんがK・Uさんの居室に入ってスティックシュガーを取りポケットに入れて出てきた。止めさせてほしい。 更に「S・Iさんの居室からお茶パックを取っていた」と話す。	翌朝、ミーティング時に主任支援員より報告があり、主任相談員が2月11日午前の水分補給の際に和楽会を開き入居者へ他の居室に入室しない様説明を行い、当日文書を館内に掲示した。	説明後も申し出は続く。 M・Nさんは気にすることなく生活している。
	2月11日朝 2月10日の申出と関連あり M・NさんがS・Iさんの開き戸を開けて砂糖を盗っているのを見た。何度も見かけていて目が合っても堂々としている。もう気がおかしくなりそう。物を盗らないでほしい。	申出人が事務室に来られ主任相談員が、対応し2月11日の和楽会でお知らせすることを説明した。和楽会で説明後、当日文書を館内に掲示した。	申出人は和楽会后、すっきりした顔で「気も体も楽になった、ありがとね」と話す。 その後、申出はない。
R・Iさんより	2月13日日中 M・Nさんが他人の居室に入り、緑茶パック・スティックシュガー・化粧水と乳液を盗んでいるところを見たい。不愉快なので止めてほしい。	S・Iさんはティーバックを盗られたことを気にしていなかった。 K・Uさんはスティックシュガーが足りなくてコーヒーが飲めずに困っていた。自己管理に注意し不安であれば支援員が預かることを説明した。 H・Yさんは要らないからあげたと話す。入居者同士でのやり取りはしない様、説明する。	S・Iさんは知的障がいにより判断力の低さはあるが納得した。 K・Uさんは認知機能低下があるが納得し気を付けながら自己管理とした。 H・Yさんは統合失調症があるが納得し自分で使うことを約束する。 その後、申出はない。
	3月7日日中 食堂に入る際、K・Iさんなど席が隣接している入居者より怒鳴られたので止めてほしい。	怒鳴られているところを支援員が見かけ、即食堂の席を移動した。	その後、申出はない。
K・Wさんより	12月26日3時30分頃 同室のM・Kさんが私の靴を履いたので履かないでほしい。 M・Kさんが私の靴を履いて2階へ行ってしまったことに激しい怒りをぶつけ「ぶん殴ってやる」と何度も言う。夜勤者が申出人へお詫びしながら靴を返却したが「あのヤローぶん殴ってやる！」と激しく怒り興奮し夜勤者へ殴りかかる勢いだった。	申出人が興奮するので目と耳の悪いM・Kさんを事務室へ緊急避難して頂き、管理宿直者に起床後の見守りを依頼した。 朝食は普段申出人の視界にM・Kさんが入るためM・Kさんに席を移動して頂いた。	申出人は暫くすると落ち着いたが、納得されない。令和3年1月に部屋替えをしその後、申出はない。 M・Kさんは状況を理解できないが、自分が関係していると感じている様子。
	1月19日10時50分頃 シルバー人材センターの掃除方法について、廊下を掃除する時は掃除機のコードに気をつけてほしい。 コードに引っ掛かり転倒し病院受診し骨折しており入院する。	即日対応を検討し、翌日からシルバー人材センターの会員はワイパーモップで清掃とする。当施設の介護職員経験者のIさんは、入居者の身体状況・行動に対応した掃除機若しくはワイパーモップの使い分けにより清掃とした。	1月31日現在、入院中で申出人に確認が取れない。 3月31日現在入院中です。
F・Kさんより	2月10日17時40分頃 夕食時F・Kさんの食事が済んでいないのに隣のK・Uさんが「早く食え!」と怒鳴るので止めてほしい。	K・Uさんへ夜勤者から食べるペースは個々で違うことを説明すると、更に「掃除をやらないことや食事に早く来るよう」大声で言う。夜勤者から「掃除を行っていないことは、K・Uさんが怒鳴ることではない。今日は食事に早く来ていた」と説明するが納得されない。その後、看護職員からも同様のことを説明するが手を払いのける。相談員2名と話をするとK・Uさんは納得されない。 夜勤者の送り後、申出人へ困っていることを何うと「K・Uさんが怒鳴るから自分も声が大きくなっちゃう」と話す。申出人に謝罪し今後も、困ったことなどは職員へ申出て頂くよう説明し納得される。	申出人は認知機能低下がある。 K・UさんへF・Kさんに認知機能低下があることを説明するが理解を得られない。 その後、申出はない。
	3月10日10時 2月10日と関連あり 隣室のK・Uさんが「掃除当番だ!早く来い!」と怒鳴る。契約入所から、介護老人ホームへ入所したばかりでよく分からないのに怒鳴らないでほしい。	支援員がK・Uさんに、当番の確認を取ることで怒鳴らないよう説明するが納得しない。支援員より報告を受けた主任相談員が確認し当番に入っていない事が分かった。その後、担当相談員がK・UさんへF・Kさんは当番に入っていない事を伝えK・Uさんが怒ることではないと説明する。	申出人に当番に入って頂き、K・Uさんが怒鳴ることは無くなった。 申出人とK・Uさんはそれぞれ認知機能低下がある。 その後、申出はない。
M・Tさんより	3月31日日中 同室のH・Uさんがベッドに横になりながら「窓開けてって何度も言ってるでしょ! 本当にアンタはせっかちっていうか今そんな事しなくても」と強い口調で言われた。きつい言い方をしないでほしい。	支援員が申出人の服の処分の確認をするため訪室すると強い口調で申出人に対して言っていた。暫く様子観察をする。 申出人に何うと「大丈夫」と言う。何でも話を何うと説明し納得される。	申出人は統合失調症がある。 その後、申出はない。