

令和7年度苦情対応一覧 グループホーム

日	申立者	苦情内容	対応方針、対応内容
4月7日	利用者の 家族	娘が自宅に帰ってから「世話人がMさんの時はショートに泊まりません」と言ってきた。理由を聞くと「言い方が怖い」と話している。今後は優しく話して伝えてもらいたい。	当日、管理者が施設長に報告のうえ、担当のM世話人から聞き取りを行った。「食器を洗う際に洗剤を多く使っていたことを注意した。言い方がきつかったかもしれない。」とのことであった。今後は伝え方、言葉のかけ方に気をつけて支援をおこなうように注意した。利用者の家族については管理者から報告し謝罪した。
4月30日	利用者の 家族	昨日、娘から「Y世話人から自宅の電話番号を聞かれたので『知らない』と話したら世話人に怒鳴られた」と私の携帯に電話があった。分からないことを利用者に聞くこと自体間違っているし、利用者を怒鳴るのはどういうわけか。	当日、管理者が施設長に報告のうえ、担当のY世話人から聞き取りを行った。「連絡名簿があるのに利用者に（連絡先を）尋ねてしまった。『わからない』と言われたので、つい大きな声を出してしまった。」とのことであった。Y世話人は間違いを認め謝罪していたが、嚴重注意とし、後日の会議で「利用者に怒鳴る行為は精神的虐待に繋がる第一歩になる可能性が高いため、再発防止に向けて問題点の共有を行った。
5月10日	利用者の 家族	週末にGHに訪問すると本人の顔が傷だらけになって血がにじんでいた。髭を剃る際には電気シェーバーを使っているのにどうしてこんなひどいことになっているのか。かわいそうすぎる。もっと丁寧な支援をしてほしい。	当日、管理者が施設長に報告のうえ、担当のM世話人から聞き取りを行った。「電気シェーバーを使ったことがなく力の入れ方が分からなかった。」とのことであった。利用者にケガをさせたにも関わらず管理者に報告をしていなかったことを嚴重注意した。利用者の家族には上記を報告し、謝罪した。後日の会議で、他の職員にも共有し、再度嚴重注意した。
6月19日	利用者	世話人のMさんが、朝食にメニュー以外のおかずを特定の利用者だけに提供していた。不公平ではないか。	当日、管理者が施設長に報告のうえ、担当のM世話人から聞き取りを行った。利用者のH（医師の指導によるカロリー摂取制限中）が「おなかが空くだろう」と持参した食材を調理し提供していたことを認めた。当該行為は利用者の健康を損ねる危険性があることと、グループホームのルールを世話人自身が守っていないということを嚴重注意した。後日の会議で、健康管理の重要性、特に医師の指導に従うことの重要性を共有し、当該、世話人には再度嚴重注意した。

7月18日	利用者	「仕事から帰ってきてリビングで食事をしている時に、大声で話す利用者がいるのでしんどくなります。世話人さんにも苦情を言っているが対応してくれない。	当日、管理者が、当該グループホームを担当する全世話人に周知し、共有スペースでの大きな声に対しては注意することを周知した後、施設長に報告を行った。
8月20日	利用者の家族	娘から「世話人のMさんから『嫌いな物でも食べなさい、今日はお肉と魚しかない』と言われた」と電話があり脅えている様子だった。前回も同じようなことがあり、注意をしたと聞いているが改善されていないのではないか。	当日、管理者が施設長に報告のうえ、M世話人から聞き取りを行った。左記の内容のとおり発言したことを認めたため、今回が二度目であること及び利用者への声掛けには十分に配慮するように注意した。利用者の家族へは管理者から事実関係を報告したうえで謝罪した。
9月20日	利用者	世話人のKさんが作るご飯が美味しくない。味付けが薄い。野菜は生で火が通っていない時がある。どうかしてほしい。	当日、管理者からK世話人に対し、適切に調理をするよう厳重注意した。特に、食品を十分過熱しないことや嚥下の問題は、利用者の生命にかかわる重大な問題であることを再認識させた。利用者の中には、自ら訴えることができない者もいるため、慎重に慎重を重ねるよう加えて厳重注意した。施設長に報告を行った後、後日の会議で全世話人に問題点を共有した。
2月27日	利用者	私は門限の9時までに帰ってきているのに、世話人のNさんが他の利用者に「21時前に帰ってきたら私の入浴時間が遅くなる」と話していたと聞いた。門限の21時までには帰ってきているのにどうしてこんなことを言われなさいといけないのか。また、本人の私に直接言わないで、他の利用者に話していることも腹が立つ。	当日、管理者がN世話人に聞き取りを行った。左記の内容のとおり発言したことを認めたため、発言相手と内容には十分に留意するように注意した後、施設長に報告を行った。