

## 平成24年度苦情解決に係る取り組み状況

平成23年度下半期及び平成24年度上半期に各施設・事業所に寄せられた「苦情」について、下記のとおり対応しましたので、ご報告いたします。

### 苦情受付の状況

施設・事業所名	計	受付方法							申出人		
		来所	電話	手紙・ 連絡帳	サービス 利用時	送迎時	訪問	その他	本人	家族	その他
明照保育園	7	4	2	1						7	
原口保育園	9	8	1							8	1
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	10	8	2							10	
明照デイサービスセンター	6		4		1	1			1	5	
佐土原町第二在宅介護支援センター	11		6				5		1	9	1
明照ヘルパーステーション	2		2						1	1	
グループホーム明照	2				1			1	1	1	
ひだまりデイサービスセンター	8		1		6	1			7	1	
デイサービスセンターひだまり2号館	3		2	1						2	1
ひだまり柳丸館 (デイサービスセンター・住宅型有料老人ホーム)	9	8	1						5	2	2
那珂の郷	6		6							6	
計	73	28	27	2	8	2	5	1	16	52	5

第三者委員への報告件数 0件

苦情の内容と施設・事業所の回答及び対応

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
明照保育園	電話	家族	自宅着脱時に、おしゃぶりのクリップが衣服の上から皮膚まで挟んでいることに気づき、左胸部が青あざになっていることから、保育園での様子を聞かせて欲しいと電話で連絡があり、子どもの様子をしっかりと見てほしいとの申し出があった。	すぐに自宅へ伺い、申出人に謝罪した。後日、クラス会議を開き、職員間での情報の共有化を図り、子どもの様子や状態などの観察をしっかりと行うことと保護者への伝達を徹底することを再確認した。
	電話	家族	家に帰り服を脱がせると背中が赤くなっていたので、保育園での様子を聞かせて欲しいと電話で連絡があった。	すぐに自宅へ伺い、申出人に謝罪するとともに、背中が赤くなった経緯を説明した。翌日、クラス会議を開き、原因と問題点の改善について協議し、今後はクラスノートを作成し、クラスであった出来事を詳細に記録することとした。また、お迎えの際に保護者へしっかりと伝達することを再確認した。
	来所	家族	登園時の受け入れの際に職員が出てきてくれず、子どもが布団や鞆を持って一人で入室した。職員は他の部屋に数名いたが、気付いてくれなかった。	その場で申出人に謝罪した。後日、職員会議において受け入れ時の対応について協議し、部屋の中で見守る職員と、玄関等で受け渡し等を行う職員とに分かれて対応することとした。
	来所	家族	お迎え時の子ども（乳児）の受け渡しの際にだっこの仕方が悪く、「まるで荷物を扱うようで、良い気はしない。」と言われる。	その場で申出人に謝罪した。後日、職員会議において、子どもを保護者へお渡しする際の対応、特に乳児をお渡しする際のだっこの仕方について注意するように指導した。
	手紙	家族	子どものお迎えの際の職員の対応に不満があると手紙で申出があった。	職員会議において、お迎え時の対応について協議した。お迎え時の保護者等へのあいさつ、迎え入れ、保護者への受け渡し等の在り方について再確認した。
	来所	家族	運動会前の奉仕作業に参加できないため、前々日に奉仕作業を行ったが、作業時間が長かったこと、作業の途中で職員から何も声掛けがなかったことに対して不満であると申出があった。	保護者とのコミュニケーション不足により作業時間に関する認識にズレがあったようだ。保護者とのコミュニケーションを深め、より良い環境を築くことを職員に指導した。
	来所	家族	家に帰ったところズボンが臭かった。子どもに確認したところ、朝、おしっこに失敗し、そのまま日中を過ごしたとのこと。なぜ、保育士は気づいてくれなかったのか。	その場で申出人に謝罪した。今後は、このようなことがないように子どもの様子をしっかりと観察し、対応することを徹底した。
原口保育園	来所	家族	「降園時間に他児の靴下を履かされていた。持ち物管理はどうなっているのか。」「持参したオムツの数が合わない。」このようなことをクラスの保育士に尋ねると「あっ、そうですか。」との返事はあったが、事務的であり不愉快であった。	申出人に謝罪するとともに、状況説明を行った。職員会議を開き、再発防止策を検討し、「一時保育開始時の事前説明をしっかりと行う。」「持ち物チェック表の作成と記録の徹底を図る。」「職員に、丁寧な言葉かけと挨拶の励行を心がけるよう注意を促す。」ことを確認し、後日、接遇研修を実施した。
	来所	家族	保育中（送迎時）に、保育士が事務的業務を行っていることが目につく。このことは、園児を見ていないことに等しい。他の保護者の話題にもなっている。保育中はしっかりと子どもと向き合って保育を行って欲しい。	当該職員に対しては、個別指導を行うとともに、保育中は子どもの安全を見守るよう職員に周知徹底した。
	来所	家族	登園時に、子どもの体調（喉の痛み）について、保育士に伝えていたにもかかわらず、子どもが喉の痛みを訴えた時に、しっかりと対応してもらえなかった。登園時の保護者からの引継内容がしっかりと受け止めてもらえていない。子どもの体調管理をしっかりと行って欲しい。	申出人に対して、登園時のコミュニケーションがうまく出来ていなかったことを謝罪した。
	来所	家族	使用済みオムツを通園バッグの中に入れて返されているが、汚物なので、衛生的に大丈夫なのか心配である。	オムツは紙で包み、ビニール袋に入れて返却していたので、開封して触らない限り感染症は防止できるものと思われるが、異臭がすることや汚物がバッグに入っていることへの違和感を解消する観点から、便が出たオムツは園で処理することとし、このことを、保護者には文書で連絡するとともに、連絡帳に便の状態、回数等を記録するように改善した。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	来所	家族	毎年、母の日にお母さんの絵のプレゼントはあるのに、父の日には何も無いのか。	今後は、「ファミリーデー」を設け、その日に父親の絵も描くようにしてあることを申出人に伝えた。
	来所	家族	正門にくぼみがあり、降雨時は水たまりとなり、転倒等の危険性がある。改善を望む。	申出人からの指摘を受け、早速、土砂を入れ、応急処置を行うとともに、園児にも注意を促した。 職員に報告し、危険箇所等のチェックを継続するとともに、事故・怪我等の未然防止に努めるよう周知した。
	来所	家族	名前を書いていたのに、歯ブラシがなくなった。管理をしっかり行って欲しい。歯ブラシを探して欲しい。	歯ブラシが発見できたので、その旨を申出人に伝えるとともに、園児の持ち物の管理を徹底するよう保育士に指導した。
	電話	家族	園だよりの記事の中で、子どもの名前に誤りがあった。この記事を見て「悲しくなりました。」と心情を漏らされていた。	再度、園だよりを作り直し、全世帯に配布するとともに、申出人に謝罪を行う。今後、このようなことがないように周知徹底を図る。
	来所	地域住民	送迎時に保育園前の道路の両側に駐停車しているので交通の妨げになる。	送迎の際は片側に車を停めるよう張り紙をして注意を呼びかけるとともに、保護者に文書を送付した。また、道路両側に駐停車出来ないよう、カラーコンを道路片側に置くなどの措置を検討し、職員にも報告し、周知徹底した。
佐土原保育園	来所	家族	駐車場の職員の車の止め方について、園舎側にも停めてあるため、保護者が駐車するスペースが無くなり不便で困っている。	職員の車の駐車方法を検討し、職員が駐車せず空けておき、保護者の利用スペースを確保するよう見直しを行った。
	来所	家族	口唇部、歯を傷つけ病院へ治療に行っているが、事故当時の説明が不十分で納得できない。 原因がわからないのはなぜか。	職員会議で検討し、報告・連絡・相談の徹底を再認識した。 遅番や、直接保護者に子どもを受け渡す職員への申し送りの徹底、事故防止への取り組みを再認識し、園長より状況説明文書を手渡した。
	電話	家族	発表会時、場所がわからず困った。 ステージ上の孫は体調が悪そうだったがブラウス1枚で薄着で風邪をひいたのではないか。 会場ではおむつを交換する場所も無かった。 日々の保育中も、入口からの風邪で室内は気温が下がるのではないかなど、他数件の申し出がある。	申出人の訴えの内容を聴き、行事の運営方法については、今後十分検討することを告げた。 また、日々の保育では、子どもの体調を十分観察し、適切な対応を心がけることも説明した。
	来所	家族	子どもが水筒、弁当を持ち帰らず困っている。なぜ持ち物の確認をしてくれないのか。 降園時にその日の様子を伝えてもらうが、悪いことしか言われず、どうしてよいかわからない。	持ち物の確認を行い、降園時に忘れ物が無いように努める。 子どもが悪いことをした場合、保育士がどのように対応し、その後どのように変化したかなどを話していくこと、良いことも含めて話すことなどで改善を行う。
	来所	家族	降園時の駐車場で、親から離れ遊びまわっている子どもがおり危険を感じる。子どもの監視、監督に無責任な保護者へ保育園側から指導が行われるべきではないか。	文書・園便り等で、降園時の行動の仕方について呼びかける。 特に駐車場までは、子どもとともに行動すること、子どもから目や手を離さないことを呼びかけ、協力をお願いをする。
	来所	家族	プール遊び中に、友だちから水の中に抑え込まれたと子どもが言っているが、保育士は見えていなかったのか。見ていればなぜ止めなかったのか。	保育士の見守りの中では、そのような事実は無かったが、子ども同士の遊びの中で、危険だと感じるものが起きていた可能性があるため、今後の見守りの徹底を再認識する。
	来所	家族	エアコン稼働時の室温が下がりすぎているのではないか。 室温が下がりすぎないように、温度調整を行ってほしい。	温湿度計で室温その他をチェックしながら、適切な環境構成に努める。
	来所	家族	降園時、駐車場へ子どもが飛び出してしまう様子を見ることがあり、危険を感じる。子どもが飛び出さないように、指導してもらいたい。	文書・園便り等で、降園時の行動の仕方について呼びかける。 特に駐車場までは、子どもと共に行動すること、子どもから目や手を離さないことを呼びかけ、協力をお願いをする。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	来所	家族	担当保育士が、子どもを呼ぶ際に愛称で呼んでおり気になる。きちんとして呼んでほしい。 家庭内のことを子どもに尋ね、それを知った上で送迎時に会話されるのは、プライベートに関する事で不愉快である。	子どもの名前はさん付けで丁寧に対応することを徹底した。 家庭内のことを保育士から園児へ尋ねるのはふさわしくないこと、また、それを保護者との会話の内容にすることは非礼になる場合があることなどを、職員間で再確認する。
	電話	家族	子どもが帰宅後に小便を漏らして辺りを汚してしまったが、見るとオムツをしていない。どういふ対応でこのようなことが起こるのか。 持ち物の入れ間違いがあり、保育士の対応に疑問を持ってい	帰宅準備の際には必ずオムツをはいているか等の身だしなみのチェックを行う。 持ち物の間違いがないかの確認を十分に行う。 日中の保育も保育士一人一人が意識した行動を行う。
明照デイサービスセンター	電話	家族	利用後に持参したバックを確認したところ、着替えがそのままだが入浴は行ったのか。教えて欲しい。	入浴担当職員に確認したところ、入浴は実施したが着替えがされていなかったことが判明したため、直ぐに自宅へ訪問し謝罪した。着替えのミスは繰り返し起きていることもあり、介護記録に着替えがある方については、入浴サービス後に対応した職員が再確認の意味を含めて着替えのチェックをする改善策を講じた。
	電話	家族	本日利用したが、送迎職員が入口ドアを壊したのではないかと申出があった。	当日の送迎職員や他の職員に確認したところ、以前から壊れていたことが家訓できたため、直ぐにご自宅に訪問し状況を説明し、納得いただいた。
	サービス利用時	本人	理解力が低下しているのに、書類を説明されても分からない。家族へ説明して欲しい。	利用者の状態把握が不十分であった。きちんと説明し謝罪を行う。定期的に書類を作成し説明・同意を得ないといけないが、どのような方法で同意を得るか、利用者ごとにリスト表を作成するなど改善策を講じた。
	電話	家族	迎えに1回来てもらい、準備が出来ていなかったため改めて来て欲しいと依頼したが迎えに来なかった。	再送迎を行うように当日の送迎表を変更していたが、連絡ミスで対応出来ていなかった。直ぐに送迎に向かい謝罪した。送迎に変更があった場合は、対応する職員へ確実に連絡し、また、必ず次便に向かう前に送迎ボードを確認するよう改めて周知した。再送迎印を作成するなど、改善策を講じた。
	電話	家族	何故早く帰って来たのか。説明して欲しい。	転倒事故を起こしてしまった利用者の通院介助を予定していたが、家族が対応されると勘違いした職員が誤って自宅へ送迎してしまった。直ぐに自宅へ訪問し謝罪を行う。終礼時に連絡の徹底等について指導した。
	送迎時	家族	迎えが遅いと指摘を受ける。	その場で申出人に謝罪した。前の利用者の準備が出来ておらず通常の時間に送迎が対応出来なかったことを説明した。送迎時間が送れるようであれば、その時点で必ず事務所に連絡するよう指導した。
佐土原町第二在宅介護支援センター	訪問	家族	生命保険をかけているが、この生命保険は入院したら使えるのか教えてほしい。どうしたら使えるのか。ケアマネジャーは私が有利になることを教えてくれるのではないのか。教えてくれないのであれば、別のケアマネジャーに担当を代わって欲しい。	生命保険の内容については、生命保険会社の方に相談するよう説明した。また、その他、内容によっては、他機関へ相談するよう説明した。 担当のケアマネジャーを交代することは可能であることを伝える。 その後、利用者の状態が悪化し、入院先をいろいろ交渉するなどの対応を行ったところ、その経緯で申出人の気持ちがあごみ、担当の継続を依頼される。
	電話	家族	要支援から要介護となり、地域包括支援センターからケースを引き継ぐこととなり、前担当者を引き継ぎのため自宅を訪問し、サービス内容の確認、要支援と要介護の諸々の違いや、当事業所の契約書などの説明を行ったところ、説明の態度や後日の連絡が悪いとの申し出がある。	その場で申出人に対して謝罪する。サービス事業所の管理者からも連絡を取っていただいたが、ケアマネジャーを替えて欲しいとの要望があり、担当ケアマネジャーを変更した。
	電話	家族	施設の人が言うことと、話が違っている。お世話になっている施設の人が色々やってくれるのに、余計なことをして混乱させないでほしい。利用者本人のことが嫌いでそのようなことをしているのか？説明も聞きたくない。施設で紹介してもらおうケアマネジャーに変更してもらおうので、もうかかわらないでほしいと激しい口調で話される。	申出人に対して、今回の経緯について再度、説明の機会を設けてもらおうと連絡するが、強い拒否があった。そこで、今回の経緯について、施設職員へ報告を行なう。施設へ連絡し、次に担当となる居宅介護支援事業所を伺い、その事業所へ連絡する。引継ぎに関して、確認を行い、引継ぎに必要な書類を送付する。そのほかの関係サービスへ事情を連絡し、担当が変更になることを伝える。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	電話	他事業者	他事業者から「現在、入所している利用者について、ご家族からケアマネジャーの変更を希望している」と連絡がある。家族からも「長くその施設にお世話になっていて、そこを出ていくわけにはいけませんから、すみません。」と話され居宅介護支援事業所及びケアマネジャーが変更となる。	他事業者から連絡が入った後、家族へ確認の連絡を入れる。このままこの施設で生活させたいので、ケアマネジャーを変更したいとの希望を確認し、承諾する。変更先については、施設からの紹介があることも確認。入院中のため病院のソーシャルワーカーにも事情を説明し、退院の予定を確認後、変更先の事業所へ引継ぎの確認を行い書類などを送付する。
	電話	家族	一時外泊のために車いすを貸し出してもらっていたが、届かない。	担当ケアマネが外泊が3回目ですも同じ業者に貸し出しを行っていただいていたため業者に外泊日程だけ伝え直接車いすの貸し出しをお願いしていなかった。そのため、直ぐに業者へ連絡し届けていただく。
	訪問	家族	事前に担当ケアマネジャーに対してデイケアの休みの連絡を入れていたが、当日に迎えが来た。次の利用の時は、休みの連絡を入れていないのに迎えが来なかった。そのため予定していた仕事に行けなかった。デイケアが迎えに来る10分前に電話が入る約束になっているがそれも最近ないため待ち時間がわからず本人がイライラする様子がある。	後日、デイケアへ連絡し事実内容を確認する。スタッフ間の連絡ミスであったということであった。迎えの電話については、変更はしていないということであった。連絡を入れていただくようお願いする。
	訪問	家族	デイケアを利用しているのでデイケアのケアマネジャーに担当をしてもらいたい。親戚の人が良くしてもらったと言うのでそちらに代わりたい。以前にショートステイとデイケアを利用したが自己負担が発生したが、当初は自己負担があってもお願いしたいとの希望だった。しかし、自己負担分が後から請求されたことも不満である。	限度額をオーバーすることを説明し利用票に署名捺印をしていただいていたが、自己負担分がデイケアの利用料金の支払いが済んだ後に、別途請求があったことが不満に繋がったと考えられる。デイケアへの確認を月初めに行ったが、すでに利用料金の支払いが行われた後であったことも不満に繋がったと考えられる。後日、居宅介護支援事業所及び担当ケアマネジャーが変更となる。
	訪問	本人	認定更新され、予防プランを作成するため訪問する。 毎月、来ていて体の変化がないことがわかっているのだから、聞き取る必要もないし、目標など検討せず、前のプラン継続でいいといわれる。	話を傾聴することで口調も落ち着き、その後、和やかにプランの目標の検討ができた。
	訪問	家族	地域包括支援センターから紹介された新規利用者について、引継ぎ時に、人との交流が目的であるとのことで、体験利用を経てデイサービス利用を開始する。しかし、1度利用されただけで後の利用がない。自宅では横になることが多いがデイサービスでは自分の思うようにならない。 歩く足が痛みが和らぐので、とにかく歩きたいが、デイサービスでは満足出来る歩きができない。	個別リハの他、デイサービスのスタッフがそろっているときは出来るだけ散歩が行えるようにプランの見直しを検討する。また、リハビリを中心とした、通所の体験利用の調整を行う。
	電話	家族	利用者が退院後、介護サービスを利用することについて配偶者に説明を行っていたが、長男と話してくれとのことだったため、以降、主に長男と調整を図っていた。サービスの利用開始時の担当者会議時で、利用者の配偶者にも詳細を説明したところ「私は聞いていない、あなたと息子がサービス利用を勝手に決めたのではないか」と申出があった。	自宅を訪問し申出人の訴えを十分聞き、介護保険について、また、介護計画について、その都度、理解していただいているかを確認しながら説明を行うことで、納得していただいた。
	電話	家族	デイケアを利用した際、朝迎えの時に職員へ「帰りは家族で迎えに行く」と話したが、夕方迎えに行くと本人がおらず、職員へ聞いても知らなかったため一緒に探した。すると本人は、隣にある系列の病院の玄関口に一人であった。普段、デイケアの利用中、本当に見てくれているのか心配である。ケアマネジャーやデイケアへ直接言っても伝言が伝わらないため不信感がある。	申し出の内容について、デイケアの相談員へ事実内容を確認したところ、職員間の連絡ミスでデイケアに残っている職員が把握していなかったことが分かった。以前の連絡ミスについても、直接、家族へ報告をしていないということで、連絡ミスがあった際は、直接、家族へ話していただくようお願いする。
明照ヘルパー ステーション	電話	本人	事務所に電話あり、ヘルパーさんが来ない。事故にでもあったのではないかと申出がある。	代行依頼を受けていたヘルパーの確認ミスであったため。申出人宅へ訪問し謝罪をする。ヘルパーへ指導するとともに事前の再確認を徹底した。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	電話	家族	事務所に電話あり、ヘルパーさんが来ないと申出がある。	月初めで担当の変更があった。サービス提供責任者が他の活動中だったため、担当のケアマネージャーがヘルパーに連絡した。すぐに訪問するも、既に他事業所の迎えが到着していた。本人及び家族に謝罪するとともに、月初めの担当変更時は再三の確認が必要であると周知・徹底する。
グループホーム明照	サービス利用時	本人	入浴する際に着脱室が寒い。	着脱室は空調設備がないため、電気ストーブで対応していたが寒さ対策としては万全ではなかった。直ぐに謝罪し対応できる機器を購入し対策を講じた。
	面会時	家族	最近になり排泄パットを使用してるが、自室の環境として見える位置にパットを完備しないで欲しい。(親類・知人が面会する時に、パット使用を知られて欲しくない。)	苦情を受け付けた時点で申出人に対して謝罪した。目隠しが出来る箱を準備し対応した。他の利用者についても、同じ状況がある場合は、環境改善の対策を講じた。
ひだまりデイサービスセンター	サービス利用時	本人	昼食のご飯が硬いと申出があった。	その場で本人へ謝罪を行う。通常時も少し水を多めにし対応していたが、それ以上多めに炊くことし、職員にも周知・徹底を行う。
	サービス利用時	本人	連絡帳の表に記載する名前の書き方が雑であり、もっときれいに書いて欲しい。	その場で申出人に謝罪した。該当する職員に対し、指導を行った。
	送迎時	本人	朝の送迎時、利用者を数名乗せている状況で、準備の出来ていない利用者宅で、他の利用者を待たせてしまった。	準備が出来ていない利用者については、送迎前に電話連絡をし、お迎えに伺うことになっていたが、準備が出来ていないことが続いており、今回のような苦情に繋がった。その場で申出人に謝罪した。準備が出来ていない方に対しては、個別で送迎対応を実施することとした。
	サービス利用時	本人	昼食後に休養をとる方が増えたことで、所定の場所だけでは窮屈であり、いびき等が気になり休めない。	申出人に対してその場で謝罪した。現在の休養スペース以外にも、他に設けることで対応した。
	サービス利用時	本人	ホールに設置してある椅子とソファーとの間の幅が狭いと申出があった。	申出人に対してその場で謝罪した。ホール内の机・椅子・ソファーの場所を変えることで対応した。
	サービス利用時	本人	昼食のご飯が硬いと申出があった。	その場で謝罪を行う。前にも同じような苦情あり、改めて炊飯時は注意し対応するよう徹底している。
	サービス利用時	本人	近くで休んでいた利用者が、起きたり横になったりと、ソワソワされていたため休養時、うるさくて眠れない。	申出人に対し、その場で謝罪した。それぞれの休養される位置を考慮し対応した。
	電話	家族	お迎えがなかなか来ない。	利用者の中には、利用する曜日が1週おきの方がおられるため、お迎えの時間に差がみられる。電話を受けた際に申出人に謝罪した。後日、原因を説明し、今後の送迎時間等を説明した。
デイサービスセンターひだまり2号館	電話	担当ケアマネージャー	ケアマネージャーが、利用者宅を訪問した際、職員の言動に立腹されており、利用を中止したいとの訴えがあった。	利用者宅を訪問し、本人の気持ちをお聞きし、謝罪を行う。
	電話	家族	利用を終え、帰宅後、利用者本人の補聴器がないと言われる。	朝の送迎時、補聴器の確認が行えてなかった。入浴時には、補聴器はなかった。その後、自宅にあったとの連絡があった。
	連絡帳	家族	帰宅後、下着を穿いてなかった。鞆には予備の下着も入れていたのに確認をしてもらいたい。	手帳に謝罪の旨記載し、帰りの送迎の際にも直接、申出人に謝罪を行った。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
ひだまり柳丸館	来所（住宅型）	本人	自室トイレ便座からの水漏れが激しいとの苦情あり。	居室に何うと既に水が全て拭き取られており、水漏れを確認できなかった。困っていることは明かであるため、不具合に対して謝罪を行う。今度同じ症状があったら掃除をせずにもままの状態で連絡を頂くように伝えて了承いただいた。
	来所（住宅型）	複数名の利用者	移動理美容の日であったが、予定の時刻を一時半過ぎても施設に来ないために苦情が多く寄せられた。	当該業者に連絡を入れるが連絡取れなかったため、一先ず全館放送にて利用予定者に対して謝罪した。遅れて到着した業者に理由を聞くと、前の施設で時間がかかったとのことであった。遅れる場合は、電話を入れていただくよう依頼する。
	来所（住宅型）	本人	お粥が美味しくないとの申し出があった。	給食業務委託業者職員が謝罪し、別のお粥で対応した。
	来所（デイ）	家族	いくら待ってもデイス - ビスの迎えの車が来ない。	申出人に対して謝罪した。 前回利用時に職員に対し「次回は病院受診日であるため休む」といわれたため、そのことを記録していたが、この利用者については、同居家族に確認を取る必要があった方である。そのため、次に同様のことがあった場合は、同居家族に確認をとることを周知・徹底した。
	来所（住宅型）	本人	居室からの雨漏りがひどい。何とかして欲しい。	梅雨で多くの雨が降る時期でもあったが、確認を行うと確かに雨漏りが確認出来たため、専門業者による防水工事を行っていただくことにした。
	来所（住宅型）	複数名の利用者	訪問診療開始時刻が最初聞いていた時間より一時間遅い。きつい所を起きて待っていただけに何とかして欲しい。	医師からも前の診察が長引いたことを説明していただいた。今後は医療機関看護師と当事業所看護師が連携を取り合っ、入居者に待つ苦痛を与えないよう配慮することとした。
	来所（住宅型）	家族	たまに面会に行くとき居室のコンロの電源が入ればなしになっていることがある。夜間に一度コンセントの確認をして欲しい。	申し出通りに、宿直マニュアルに追加して、夜間巡回時にコンセント確認を行うようにしてした。
	電話	他事業所	タ - ミナルケアを行っている入居者への対応について、訪問看護事業所職員より、申し送ったことが実践できていないとの申し出があった。	申出人に謝罪を行うとともに、今後は、必ず些細な事も確実に申し送るよう指示を行う。
	来所（住宅型）	担当ケアマネージャー	担当ケアマネージャーから、入居者の家族から、「居室の換気扇とエアコンフィルタ - がほこりで汚れている。」「居室のトイレットベ - パ - が外してある。」との申し出があったとの連絡があった。	居室の換気扇とエアコンフィルタ - に関しては、直ぐに清掃して対応した。居室のトイレットベ - パ - が外してある件については、認知症を呈している事もあり、幾度もトイレットベ - パ - を丸ごと流して詰まらせることがあったために、一時、外していること説明した。人権の見地からは適切な行為とは言えないこともあり、当面芯なしのトイレットベ - パ - で対応することとした。
那珂の郷	電話	家族	休みの予定等を連絡帳に記入していたのに、職員に周知・徹底がなされていないかった。	連絡体制の見直しをし、全職員に報告、連絡、相談を徹底するよう、指導した。
	電話	家族	送迎の時間や待合場所が、ある利用者と一緒にならないように依頼して変更していただいたのに、また、変更があり、同じ時間や同じ待合場所になっているので、再度、変更して欲しい。	申出人に対して謝罪し、今後、同じ送迎時間や待合場所になることがないように十分、配慮することを説明した。
	電話	家族	当日バイタルチェックがあり、手書きのバイタル表を元にパソコンで処理をし、保護者に結果を報告しているが、数値の違いに驚かれ、健康の数値がどれくらいか、認識してほしい、適当にしたのではないかと申出があった。	申出人に謝罪した。あわてて入力することがミスにつながったため、同じミスを繰り返さないよう、当日は、連絡帳で報告することとし、パソコンへの入力、時間をとって入力することにした。
	電話	家族	今日はバイタルチェックの日だったのに、血圧、体温、体重の測定の記録を連絡帳に記入していないと申出があった。	今までは、各担当がバイタルチェック表を作成していたが、今後は看護師が、全員のバイタルチェック表を作成し、個人の健康状態を把握することに変更していたが、毎月、チェック表を配布することを看護師が把握していなかった。申出人に謝罪するとともに、翌日、測定された方に配布を行い、当日休みの方には、後日測定し、配布を行った。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	電話	家族	連絡帳の書き方について不快感を感じたことや、連絡帳の内容に悪意を感じたとの申し出があった。	担当職員が休みだったため、他の職員が、連絡帳を書いたことを説明し、謝罪した。今後は、担当が休みの時はサービス管理責任者に書いてほしいとの要望があったため、可能な限り、サービス管理責任者が対応することとした。
	電話	家族	家族より、「朝の送迎時や日中の作業の時に、嫌なことを言われ、那珂の郷へ行くのが嫌になっている。」「大きな声で注意されるのが、苦手で一度受けたショックは回復するのに時間がかかる。このような事が続くと辞めなくてはならないかもしれない。」と説明があり、このことについては、男性職員が原因かもしれないと申し出があった。	送迎等を女性職員で対応することとした。