

## 平成25年度苦情解決に係る取り組み状況

平成24年度下半期及び平成25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	1	1								1	
原口保育園	7	4	2	1						6	1
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	2		2							2	
明照デイサービスセンター	17		9		5	2	1		5	10	2
佐土原町第二在宅介護支援センター	1						1			1	
明照ヘルパーステーション	1							1			1
グループホーム明照	0										
ひだまりデイサービスセンター	1		1						1		
デイサービスセンターひだまり2号館	4		3			1				4	
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)	7	1			6				7		
那珂の郷	0										
計	41	6	17	1	11	3	2	1	13	24	4

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	来所	家族	親子遠足等の行事の時、受付時間と行事の開始時間との間が長く、待つ時間が長い。	ゆとりを持って参加していただきたいという思いから、受付時間と行事の開始時間の間を長めにとっていただけたいこと、今後の行事を計画する際には、待ち時間が長時間にならないように配慮することを説明し、納得いただいた。
原口保育園	来所	地域住民	保育園児の朝夕の送迎用車の駐車の方が悪く通行の妨げになる。	保護者に対して、片側駐車をお願いする文書を配布するとともに、カラーコーンを道路片側に設置する措置を行うことをご理解をいただいた。
	連絡帳	家族	18時直前に迎えに行ったとき、お菓子をもらわなかったのので、延長保育ではないと思っていたが、結果的には延長保育料を請求された。そのような状況の場合は「6時過ぎました」と一言、声を掛けてもらうと良かった。	18時前後のお迎えは延長かそうでないかの判断が難しい場合があるが、延長保育については、明確に伝えるように職員に周知した。
	来所	家族	感染症について医師の意見書をお願いしたところ、医師からいやな顔をされた（税金の無駄遣い、インフルエンザ流行期に意見書のために来院すると感染する可能性が高くなる等の理由）。登園届のあり方を検討して欲しい。	宮崎市郡医師会において届出書の可否に関する検討会が開催され、その結果を宮崎市保育会においてさらに検討を加え、最終的に宮崎市が今後の届出書の取り扱いについて判断することになっていることを伝えご理解をいただいた。
	来所	家族	保育園を休む日を連絡帳に記入していたが、職場まで確認の電話があり迷惑だった。連絡帳はきちんと目を通すとともに、確認印を押して欲しい。	確認漏れがあったことを謝罪するとともに、クラス担任が複数で目を通し確認する体制をとるようにした。
	来所	家族	園外保育中の砂浜あそびの火傷について、発生した時の状況を説明して欲しい。あの暑さの中での砂浜遊びは適当であったのかどうか。今回の事を教訓にして今後十分に気をつけて欲しい。	自宅を訪問して改めて謝罪するとともに、事故発生時の状況を説明する。今回のことは、今後の保育活動において警鐘となる出来事であった。さらに園児の安全対策に万全を期すことを職員とともに確認する。
	電話	家族	娘が仲間はずれに遭っているようだ。仲間はずれがなくなるまで保育園に行かせたくない。「保育園はこのことを知っているのか」等激怒されていた。	仲間はずれにする行為が確認されたため、深刻ないじめに発展しないよう保育活動の中で注意深く目配りすること確認していくことをご理解をいただいた。
	電話	家族	娘がクラスの女の子から、ぐらついている歯をみて「気持ち悪い」と言われた。どういう経過でそうなったのか調べて欲しい。	相手の子に話を聞きいきさつを把握する。そのことを報告し了承を得る。
佐土原保育園	電話	家族	降園時にオムツをはいておらず、帰宅後の排泄で衣服や周りを汚してしまった。持ち物が間違っ入っていることもあり、保育士の対応を改善してほしい。	申出人に謝罪するとともに、帰宅準備の際のおむつや衣服等の確認の徹底を行うよう園内で確認した。持ち物についても保育士が緊張感をもって対応し、間違いを減らすよう確認した。
	電話	家族	以前から持ち物の入れ間違いが起きている。記名をしているので返ってくるだろうと思いながら、現在に至っている。紛失した衣類を返してほしい。	持ち物の扱いに細心の注意を払うとともに、紛失した衣類を探し、他の保護者への確認の呼びかけ等を行い、保護者へ謝罪するとともに説明をした。
明照デイサービスセンター	訪問時	本人	おしぼりを配る時に投げて渡す職員がいる。私のことをバカにしていると立腹し相談があった。	ケアマネージャーが話を聞きながら謝罪を行い、落ちつかれる。その後、苦情内容をケアマネージャーが生活相談員に伝え、終礼時に出勤していた職員に申し送り、個々の接遇態度を見直すこととした。
	送迎時	家族	前日の利用で、入浴の着替えを持参したが、交換が出来ていなかった。	送迎担当者が謝罪を行った。当日の入浴担当者に申し送り、終礼時にも、着替え交換の徹底を周知する。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	利用時	家族	送迎予定表に記載してある時間から、1時間も待っているのに迎えが来ない。遅れるときは連絡して欲しい。	利用者本人と家族に謝罪を行った。やむを得ず送迎順番を変更する時は、事前に利用者・家族へ連絡し了承を得たうえで行う。また、大幅な送迎時間の変更は行わないようにする。
	送迎時	家族	朝のお迎え時に、クリスマス・忘年会の案内文書ももらっていないことから、「我が家だけのけものになっているのか。」などの申し出があった。	その場で謝罪を行う。他利用者は、毎月の請求書の封筒と一緒に同封し配布を行ったが、本氏については、毎利用時に料金を受け取るため、同封する文書を渡していなかった。今後は、封筒に入れ、必ず渡すようにする。
	利用時	本人	トイレに入られて、用を済ませ手を洗っている時に男性利用者が突然入ってきたことに対し激怒される。「手を洗っている時だったからよかったものの気持ちが悪い」と言われた。	現場を発見した職員と、生活相談員で謝罪を行う。最初は激怒されていたが、徐々に落ち着かれた。トイレカーテンに貼り付けてある「使用中」と書かれたものが取れていたことも、原因の一つである。気をつけるようにすることを申出人に伝え、納得していただく。
	電話	家族	帰りの送迎時、利用者を自宅屋内のベット上までの送迎を行う必要があったが、部屋内までしか送迎しておらず、家族より「ベットまで連れて行ってほしいといったのに来ていない」と連絡があった。	電話を受けた際に謝罪し、直ぐに自宅へ訪問した。再度、謝罪を行うとともに、ベット臥床の介助を行う。家族は立腹されていたが、謝罪を行うことで落ち着かれている。
	利用時	本人	入浴時、他の利用者が浴槽内で頭を流したり、陰部をかく動作が不快で、浴槽に入りたくないと職員に訴えられる。	他利用者からも同様の意見が聞かれていたため対象者に話を聞くも、本人は自覚していない様子であった。気持ちよく入浴していただくために、対象者に対しての声かけを行うことと、同じ時間帯に入浴が重ならないように配慮した。また、変化が見られない場合は、個浴への促しも行っていく。
	電話	家族	入浴後、更衣をしていなかった。	以前も同じ苦情があり、職員間で認識し、徹底する取り組みを行っていたが、職員間の連携不足、確認の欠如が原因である。入浴時、外介助の業務を行う者は再確認をするとともに、記録上の着替えのチェックを徹底することで再発防止に努める。
	利用時	本人	洗髪時、洗う時間が短く、きれいに洗えていないとの苦情を口頭にてつける。	対応した職員が、その場で謝罪を行った。今後も、洗髪・洗身を念入りに行うことを伝え納得された。
	電話	地域住民	送迎車が、道路に出る際に接触しそうになる。	運転者から状況を確認し、申出人へ謝罪の電話を入れる。相手方の車内の荷物も飛び出たのでびっくりしたと言われ、「利用者の方は大丈夫であったか」との心配もされていた。職員に対して、特に送迎車両の運転には注意するよう指導した。
	電話	家族	3か月前程前から朝の迎え時に家族不在であることが多いため、担当者会議で錠の場所や持参する荷物の置き場所の変更があったが、その時の送迎者が持参する荷物の置き場所を把握しておらず、全く違う荷物を持参しデイへと来てしまった。その後、家族が自宅を訪問した時に、持参するはずの荷物が置いてあり、本人がデイに言ったのか心配したとの苦情を受ける。	職員間での連絡・情報交換不足が原因であると考え。職員に対して、迎え時に家族が不在の場合の錠のかけかたや持参する荷物の場所の周知を改めて行う。家族には、謝罪を行い、今後気をつけることを約束する。
	電話	家族	家族が昼に自宅へ戻った時、利用日なのに迎えが来ていないと連絡を受ける。	連絡があった際に謝罪を行い、直ぐにお迎えに伺う。伺った際にも改めて謝罪を行う。前日に組んだ送迎ボードが風の為に床に落ちてしまったことでネームプレートが一部外れてしまい、本氏のものが、たまたま休みの欄についてしまったことが原因であった。職員に対して再発防止のため、送迎ボードの再確認の徹底を行うよう指導した。
	電話	地域住民	「駐車場でUターンするのはよいが、石で囲んである植栽を踏んでいった」と、利用者宅の隣の方から苦情があった。	利用者宅の庭ではマイクロ車を回しきれないと思い、隣の家の駐車場を使わせていただいた。当日は、駐車場内に2台の車が止まっており、車や、側溝に気をとられたことで植栽を認識できず、踏んでしまった。改めてご自宅を訪問し謝罪した。
	電話	家族	入浴後の着替えの交換が出来ていなかった。今回で2回目だ。	送迎時に謝罪を行う。着替えの交換の管理を徹底するため、改めて職員に対して指導した。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	利用時	本人	前日、入浴後、腹部に軟膏を塗布しなければいけないが、軟膏を持参し忘れたため、帰宅の送迎時に送迎した職員が自宅で塗布を行った。本日、入浴の際、腹部に傷があり、看護師が確認したときに、「昨日薬を塗った時、激しくて痛かった」といわれる。塗った軟膏が違ったこと、軟膏を塗った男性職員の塗り方が悪く痛かったと訴えられる。	持参薬の確認を、送迎時に必ず実施するように周知徹底を行い、看護師だけでなく、介護職員も軟膏の名称や効能を理解しておく必要があることを指導した。本氏については、看護師が軟膏の塗布を行うこととした。
	電話	家族	本日、利用されたが朝の内服薬が残ったままだったのを家族が確認された。お迎え時に、「内服カレンダーを確認し、内服が残っていれば、薬を飲ませてほしいと依頼していたのに、対応してくれているんですか？」との苦情あった。	送迎表には、申出人からの依頼内容について留意点として記載していたが、職員間の連携、情報共有不足が原因で、今回のような対応になったことを申出人に対して謝罪した。今後は、きちんと対応することを伝え納得していただいた。
	電話	家族	朝のお迎え時に薬カレンダーをチェックすると、当日分の朝・夕の薬がなくなっていた。同居されている男性に薬の確認をする、「日付が一日ずつ間違っている。今日の朝は飲んでいない」と言われたため翌日の朝の分を服用し夕食分はデイに持参する。その後、娘さんより電話があり、「当日の朝の薬が残っていたら飲ませてくださいとお伝えしたはずですが」といわれ、対応した職員で謝罪を行う	担当のケアマネージャーと娘さんとで話し合い、帰りの送迎時に翌日分の内服をカレンダーに貼ることとなった。しばらく様子を見て、今後、内服にミスが生じないように申し送りの徹底を行う。
佐土原町第二在宅介護支援センター	訪問時	家族	金銭をデイサービススタッフに渡そうとして受け取って貰えず、スタッフ、管理者との関係を上手く取れなくなっている。度々の強い帰宅願望で、利用途中から帰宅するなど、家族が困っている。	スタッフ間との些細なことで被害妄想が強くなり、デイサービス通所の拒否があるため、担当者会議を行い、相互の誤解の融和を図る。帰宅願望が強い時には、家族の留守時でも帰宅させることとし（自宅では落ち着く）、今後、少し様子を観察することとなった。
明照ヘルパーステーション	担当者会議時	他事業所	利用者の状態に変化があった場合は連絡が欲しい。（ヘルパー訪問時に熱発したため、ヘルパーが家族に訪問看護事業所に連絡するよう依頼したが、連絡せず様子をみられていた。その日の夜中に再度、熱発したため、家族が訪問看護事業所に訪問を依頼した。）	担当者会議時に申出人に対して謝罪する。ご家族もサービス提供事業者に遠慮があるため、ヘルパー訪問時に利用者の状態が悪いときは、当事業所からご家族に対して、その場で連絡をいれていただくようお願いすることとした。ヘルパーにもその旨指導を行なった。
ひだまりデイサービスセンター	電話	本人	入浴時に一緒になった方の皮膚の状態をみて「うつるかもしれない。一緒に入りたくない。やめたい。」と言われる。	感染症はないことを説明するとともに、入浴順番についても配慮が足りなかったことを謝罪する。入浴順を早めにする事で安心される。
デイサービスセンターひだまり2号館	電話	家族	咳止めを飲ませてほしいと連絡帳に記載があったが、薬が見当たらなかったため家族に連絡したところ、「帰って飲ませます。」とのことだった。しかし、自宅へ戻られ手帳を確認すると、薬が手帳に入っていたため、しっかり確認して欲しいとの申し出があった	送迎時に申出人に謝罪し、全職員へ内服等の管理や取扱いについて指導を行うよう説明した。
	送迎時	家族	前日の利用後、帰宅した時に下着を着けていなかったがどういうことか。	申出人に謝罪するとともに、職員に確認を行ったところ、入浴後はしっかりと下着を着けていたとのこと。申出人に対して当日の状況を再度、説明を行い、納得いただいた。
	電話	家族	帰宅した時に尿取りパットを付けていなかった。下着交換時のパットの処理はどうなっているのか。	入浴時にパットの確認を行っていることをご家族にお伝えする。数分後、再度電話があり、自宅トイレの汚物入れに捨ててあったと報告を受ける。
	電話	家族	帰宅した後に洗濯物を出そうと鞆を確認したところ、着替えた下着が入っていない。着て行ったものと、着替えをとともに着ていたが、どういうことか。	入浴時の見守りをしっかり行うことをお伝えし謝罪する。
ひだまり柳丸館	利用時（住宅型）	本人	献立表では午後おやつが羊羹になっていて楽しみにしていたのに、実際は別のものが出てきたがどういうことか。	申出人に対して管理者と厨房業務委託業者で謝罪を行う。今後献立に変更がある場合は必ず事前に伝えることとする。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	利用時（住宅型）	本人	職員の声かけが、急がせる様な（けしかける様な）感じに取れることがあり、気分を害してしまったことがある。	管理者が入居者に事情を確認したところ、職員を特定することができたので直接指導を行った。
	利用時（住宅型）	本人	食事の際、同テ - ブルの方に挨拶をしたのに全く無視されてしまったので不快である。同じテ - ブルでは食事したくない。	話を聴いているうちに少し落ち着かれたことと、相手の方は高度の難聴と視力障がいがあり、故意にそのような態度をとった訳ではないと説明したところ納得される。
	来所（デイ）	本人	一階厨房側壁下の床が水浸しになっており、滑りそうだった。	水をふき取った後であったため、水漏の原因等を特定できなかったが、申出人に対して謝罪を行う。念のために専門業者に点検を依頼するが、場所の特定できずに様子を見ることとした。
	利用時（住宅型）	本人	夕食に出たレンコンのはさみ揚げが硬くて食べれなかった。酢の物味も薄くて食べた気がしなかった。	申出人に対して謝罪するとともに厨房業務委託業者に報告し、詳しい話を利用者等から聴取し、栄養士に申し送ることとなった。
	利用時（住宅型）	本人	三階食堂は廊下の中央部分にボツとあり冷房が効かない。	建物の構造上、各階の左右が開放されていて、確かに冷房の効果が低い状況であったため、左右に簡易カ - テンを設置し様子をみたところ、若干改善が見られており、入居者も納得されている。
	利用時（住宅型）	本人	朝食時配布するオシボリに、髪の毛が付着しているとの申し出があった。	デイサ - ビス利用の方の機能訓練の一環でオシボリたたみを実施しているが、その際に髪の毛が混入した可能性が高いと考えられる。以降は必ず三角巾を着用することとした。申出人に対しては生活相談員が事情の説明と謝罪を行った。