

平成26年度苦情解決に係る取り組み状況

平成25年度下半期及び平成26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	6	4	1	1						5	1
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	11	1		1		8		1		11	
明照デイサービスセンター	9		9							8	1
佐土原町第二在宅介護支援センター	10		6				3	1	2	5	3
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	3				3				3		
デイサービスセンターひだまり2号館	7		3		3	1			3	3	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)	2				2				2		
那珂の郷	3		2			1				3	
計	53	6	22	2	8	10	3	2	10	36	7

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	連絡帳に記入しても返事がないことがある。ちゃんと見ているのか。 担任に相談したいことがあるが、いつも忙しそうにしており、話しかけることができない。	連絡帳については、必ず確認し、確認したことが分かるようにすること、相談しやすい雰囲気づくりに努めるなど、保護者とのコミュニケーションを大切にすることを職員に周知した。また、今回相談したかった内容を確認し、その内容についての担当を伝えると、安心された。
原口保育園	来所	家族	運動会の日体操服がはみ出していた。 PM2.5予報が出ていたにもかかわらず、園庭遊びをしていた。 土曜日利用受付簿に記入していなかったのに登園予定と思われていた。	申出人に謝罪するとともに、当園の保育のあり方について再確認を行うことを説明し、快く了解された。
	来所	家族	夕方のお迎え時に子どものいる場所が分からず困った。このような状況が2～3日続いた。所定の保育室以外にいる時には掲示しておいて欲しい。	申出人に謝罪するとともに、今後は部屋移動をする時は、保育室の前等にお知らせの掲示をすることを忘れずに行うことを説明し、了解された。
	電話	家族	連絡帳に運動会の日時について問い合わせを記入していたが、何の返答もなかった。連絡帳には目を通して欲しい。	申出人に謝罪するとともに、連絡帳は必ず目を通すことを保育者間で確認した。このことを説明し、了解された。
	来所	家族	祖母の迎えの時に、目の下が赤くなっていたのに何も説明がなかった。連絡帳にも書いてなかったのはどうしてか。けがの発生状況や原因等を連絡帳に書いておいて欲しい。	申出人に電話を入れ謝罪と説明を行うとともに、再発防止に向けた検討を行う。 お迎えの対応を行う保育士が担当保育士と異なることがあるので、けがや病気等の情報の共有を行う。また、保護者に伝えること等は申し送り書に必ず記載することとし、担当保育士以外の保育士が保護者と対応を行う時は、必ず申し送り書に目を通して伝え忘れないようにすることとした。
	来所	地域住民	西側駐車場からの砂塵が浴室や側溝に入り困っている。特に冬と春先がひどい。対策を考えて欲しい。	申出人宅を訪問し現場の確認を行う。 法人本部事務局と相談し、コンクリート舗装と砂利を敷設することとした。工事後、苦情はない。
	連絡帳	家族	迎えの時に、自分の子どもに「うるさい」と言う保育士がいたが、嫌な気持ちになった。乱暴な言葉はやめて欲しい。 また、近頃不安定だと言われたがどういうことか。どういう時に不安定になるのか教えて欲しい。 子どもが、家で「うるさい」「泣かないもう」と言うことがあるが、保育園で使っているのか。	申出人に謝罪するとともに、クラスでの本児の様子を詳しく説明し再発防止に向けた検討を行う。 不適切な言葉づかいはあってはならないこと（人権保育を更に推し進めること）を全職員で確認し、ゆとりを持った保育を行うことも改めて確認した。
	佐土原保育園	来所	家族	口唇を友だちのはさみで傷つけられ切っている。大変危険であり、事実関係をしっかり確認したい。子どもたちの安全の見守りを徹底し、危険を避けてほしい。
	送迎時	家族	入園したばかりで戸惑っている様子の子どものに、保育士がすぐに対応してくれなかったため不満に思っている。慣れるまでは側について援助してほしい。	本児に限らず、朝の子どもの受け入れ時は、様子を見ながら丁寧に対応するように徹底した。本児も登園時、泣くこともなく、朝の準備等も身について自分で出来るようになっていた。
	送迎時	家族	保育園での着替えを毎日行っていない様子なので、不潔に感じる。着替えは毎日行って欲しい。	午睡を行う場合は必ず着替えを行うが、そうでない場合、その日の活動に応じて着替えを行い、清潔さを保つようにすることを職員間で確認し合い実践するようにしている。
	送迎時	家族	濡れたタオルや衣服がビニール袋に入っておらず、カバンが濡れていた。濡れた衣類はビニール袋に入れてほしい。子どもに片付けをさせるのなら、保育士が確認を行って欲しい。	衣服を片づける時には、側で保育士が見守るようにし、確実に袋に入れる習慣が身に付くようにしていくようにした。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	送迎時	家族	降園時は紙パンツを履いているが、布パンツの時があった。トイレになんとか間に合ったが、布パンツで降園するときは伝えてほしい。	夕方の降園前の排泄時に、紙パンツに履き替えることを職員間で周知徹底した。
	送迎時	家族	降園後によだれで衣服が汚れていることが多い。あごの皮膚の状態が悪く、できるだけ乾燥の状態を保ちたいため洋服によだれで汚れているときは着替えさせてほしい。また、降園時には上の服の着替えをさせてほしい。	夕方の衣服の状態を確認し、降園前には着替えさせることを職員間で周知徹底した。
	連絡帳	家族	保育室の冷房の設定温度が低すぎるのではなか。空調は設定温度を適温に保ってほしい。	厚生労働省の保育園感染症ガイドラインによる適温「夏・・・26～28 冬・・・20度～23 湿度60%程度」を基準に、設定温度には十分注意することを職員間で周知徹底した。
	送迎時	家族	お迎えに行った際、子どもが大泣きしていたが抱っこしてもらえず、ほったらかしにされていた。また、顔にひっかき傷が見られた。泣いているときは構ってほしい。また、怪我には十分気をつけてもらいたい。	泣いている子どもへの対応を適切に行うことや、子どもの見守りを十分行い怪我のないように努めることを職員間で周知徹底した。
	送迎時	家族	紙パンツが足りなかったときは、その都度言って欲しい。あとで「何度が足りなかった時があった」と言われたが、衣服等の不足はその都度言ってほしい。	保護者への伝達事項を職員が共通認識し、しっかりと伝えていくことを再確認した。
	面談時	家族	水筒を持参させているが、半分も減っていないことが多い。園での水分補給がどうなっているか心配である。	園でのおやつ、給食、午後のおやつ時の水分摂取量を述べると安心された様子ではあるが、保育中の水分補給に注意していくことを職員間で再確認した。
	送迎時	家族	降園後に、発熱、頭痛、倦怠感、吐き気等の症状が見られた。水分補給が上手に出来ないためではないかと思われるので、多めの水分補給をしてもらいたい。	水分補給には十分注意していくこと、本児への声かけを行うことなどを職員間で周知徹底した。
明照デイサービスセンター	電話	家族	本人より入浴の件で不満があったと家族から電話があった。突然呼ばれて浴室に行ったが、自分では自分でしたいのに、洗髪され一度洗い流しただけであった。家に帰った後に、何度も洗い直されたようだ。利用し始めたばかりなので、なれない部分もあるが、もっと本人の要望を聞いてほしい。	入浴は、本人のペースで入浴していただき、自尊心を傷つけない対応を行っていくことを再確認した。
	電話	家族	家族より「デイサービスで入浴して肌が荒れたようだ。病院に連れて行かなければいけないが、自分も元気がないし、大変だ。妻も入浴が出来なければ、休んだほうが言いといっている。」と電話で申出があった。	当日の夕方に、看護師・相談員とで申出人宅を訪問し状況を確認した。病院では、かぶれとの診断であり薬の処方あり。自宅でシャワーを行った後に塗布されている。家族は、「デイサービスの入浴でうつたとは思わないが、原因は分からないから」といわれ、当事業所に対する不信感は聞かれなかった。利用者本人は、「デイサービスは楽しいから行きたい。」と言われる。また、個浴の利用を希望された。
	電話	家族	家族より電話あり、ケアマネジャーが対応する。本人の気持ちの落ち込みがあり、理由を伺うと前日の利用時に何かあったようだ。どういう状況であったのかを教えてほしい。また、その時に職員がいたのに対応してくれなかったとも本人が言っている。本人の話と、デイサービスの状況を確認し回答してほしい。	職員に確認後、家族へ電話で説明した。説明の内容は、次のとおり。「本人と他利用者との間で、テーブル上の花瓶に生けてあった花の取り合いになり、他利用者がもって行かれたことでトラブルとなったが、職員が間に入り対応している。本人はその花を別の利用者にあげるつもりであったようで、帰り際、職員がその花をまとめ、本人の目の前で、花をあげようとした別利用者に渡したが、そのことを忘れていたようです。」
	電話	家族	家族より電話で、「バックが小さいのも悪いが、着替えを丸めてつめてあり、はみ出していることがよくある。本人も一応女性なので」と言われる。	この説明後、その内容を家族から本人に説明していただいた。家族に対して謝罪した。利用者の物の扱いについて、丁寧に扱うよう周知徹底した。

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	「迎えを待っているがなかなか来ない」と、電話で連絡があった。	苦情を受けた際に、管理者より謝罪した。送迎に出ている職員に連絡し、早急に迎えに行くように対応した。
	電話	家族	入浴時の着替え交換が出来ていないのではないかと。	電話を受けた際にその場で謝罪し、再発防止に努めることを説明した。確実に衣類の交換が行うように職員間で確認しあい対応している。
	電話	家族	今日は入浴を行わない日だが、連絡帳には「入浴あり」と記載されている。実際は入浴を行ったのか。入浴したのであれば、着替えているはずだが、どうもそのままのようだ。どうなっているの。	電話を受けた職員が内容を確認したうえで、入浴に携わった職員と代わり詳しく説明を行った。実際は、入浴を行い、衣類も新しい衣類へと変更を行ったが、衣類交換後に交換した古い衣類を側に置いていたため、再度本人が着替えられたようで、職員も気づいていなかった。説明し謝罪することで了承された。
	電話	地域住民	地域住民の方より電話で連絡があった。「送迎時に危険な運転をする職員が居る。どのような教育をしているのか」と、興奮されたような口調で一方向的に話をされた。また、更に詳しく話を伺うと「今回が初めてではない。一旦停止で止まらない事や法定速度以上のスピードで利用者を乗せているにも関わらず危険な運転がある」などと話された。	詳細を確認し、再度連絡をすることを伝える。法人内で申出のあったナンバーの車両を確認できず、そのような運転を行った職員も確認できなかった。その旨を申出人に伝えて、法人全体として改善を行うことで了承いただいた。
	電話	家族	家族より、「なぜ、地域の方や知人が話していないことを知っているのか。」と電話で連絡があった。具体的には、「病気の事や介護保険サービスの利用状況、自宅での介護状況など。」「確かに他利用者から伝わることもあるだろうが、詳しい状況となると職員から個人情報が出ているのではないだろうか」と言われた。	申出人に謝罪するとともに、事実確認を行うため、対応したと思われる職員について確認しようとしたが、「これまでのことは良いので、今後は改めてほしい」と話される。職員会議で子の申出の内容を説明し、秘密保持に努めるよう指導を行った。
佐土原町第二在宅介護支援センター	電話	家族 他事業所職員	体験利用者の受け入れ方が悪かったと立腹され、途中で帰宅される。興奮して帰宅願望が強く、立腹の理由もわからないまま送迎しており、最近、帰宅願望を強く訴えられることが多くなっているため今後が心配だと相談がある。	担当会議を開催したところ、口では当該サービスをやめたい言われながらも、送迎車を待っていたり、迎えに行くことと素直に乗り込まれるので様子を観察することとした。当該サービスでは、本人の気分を損ねないように言動に注意し、他利用者との関係も観察しながら環境の配慮をしていくこととした。
	担当者会議	家族 他事業所職員	当該デイケアが朝の送迎時、本人の顔色が悪く、体調もすぐれないようだったため、当日の利用を見合わせたの報告があった。家族に連絡をするが仕事で忙しいと言われたが、午後から仕事を休み受診したところ、身体に異常がないが常に見守りが必要な状態との説明があり、家族は気が動転し病院系列の施設入所をその場で決め3日後に入所となった。家族からは、デイケアにもう少し協力してもらいたかったとの申し出があった。	今回は独居生活で主介護者が仕事のため、直ぐには対応できない状況であった。そのため、訪問し状況確認をしたが緊急性は確認できなかったため、暫く様子を見る事としたが、その様子を報告していなかった。家族と事業所の関係調整が不十分だったため、改めて説明とお詫びを行う。また、施設入所を決める場合は事前に相談して頂けなかったため、各種調整を急いで行う必要があった。日頃より事前に様々な可能性を考え、説明などを行う必要があった。
	訪問時	利用者本人	住宅改修の申請をしているが、いつまでも返事が来ない。前回は、申請はしたが、後になってから2階は該当しないと断られ、しょうがないとあきらめた。今回も利用が出来ないのであれば、知り合いの議員さんさんへ頼んで、直接、市役所へ文句を言ってもらおうと思う。	住宅改修の申請を行っても、10万円を超すような大掛かりなものは、一般的にも承諾が下りるまでに時間がかかることを説明した。市役所へ進行状況を確認した上で、もうしばらくで許可が出るだろうとの回答を報告する。
	電話	他事業所	3か月分が未納となっている。何度も支払いをお願いしているが支払ってもらっていない。生活保護ということもあるため使用用途もはっきりしなければならぬのではないかと。後日、市担当課同席で家族に話を伺うことになったので立ち会って欲しい。	話し合いに参加することとなる。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	施設訪問時	他事業所 市役所	利用証未納が2カ月となった時点で本来ならば退所となる契約内容であるということ何度も家族へ伝えて支払いをお願いしているが、約束日にも支払いがない。 生活保護は本人の口座に毎月振り込まれているが管理はどうなっているのか。毎月の収入証明も出ていない。管理できないのなら通帳は施設管理にしてもらいたい。 前年までの所得を見ると本人には所得がないため扶養手続き等をすればいくらか税金が戻ってくる可能性がある。支払いができないのであればそういった方法で少しでも工面できないか。	支払い期限までに滞納分の支払いがなければ退去ということを前提に、話が進んだ。 通帳は、事業所が管理することとなったが、持参していただくはずだった通帳を持参されていなかったため、後日、確実に持参し、収入証明も併せて提出することとなった。
	電話	家族	家族から電話で、脳神経外科に入院してから、まったく起きれない、歩かない、デイケアでリハビリしていたのか疑問であるとの申し出があった。退院後はデイケアを変えようかと考えているとのこと。	自宅と異なる環境の影響もあるのではないかと話し、状態確認のため、病院に様子を見に行くことを伝えた。脳神経外科で本人と面会し、入院期間中リハビリなどを確認した。入院中にMRIなどの検査もあるかもしれないとのことで、運動機能面での原因などがなければの確認もしてもらいたいことを看護師に相談する。デイケアでのリハビリ状況は、ストレッチ、パワーリハやバイク運動の実施があり、そのことを家族に説明した。
	電話	家族	夫がデイケアで他利用者とトラブルがあったようだが、数日後、送迎時に同意書を職員が持参した。その中に「他利用者との摩擦が言語症状によって起きた」と書いてあったが、夫にばかり非があるように感じた。また、同意書を持参した際に、状況の詳しい説明があったが、そのようなことであれば、トラブルが生じた時に教えてほしかった。書類を書くために説明されただけのように感じる。今後、利用を続けることができるか心配である。	デイケアへ、家族から苦情の申し出があったことを連絡し、状況を説明した。デイケア内で状況確認を行い、関係職員が利用者の自宅を訪問し謝罪するとともに、経緯を説明した。またトラブルとなった他利用者については、相手側が利用日を調整することとなった。
	電話	利用者本人	要介護認定の結果が気に入らない。自分より元気なのに、自分より重度介護度の認定結果が出ている人がいるので腑に落ちない。違う病院で意見書を書いてもらえばよかった。調査時にADLのことについて言わないことが多かった、デイの利用回数が減ったなど、他者と比べて介護度が違う事を不満に思われている。	区分変更もできるが、今回はやり直しても、同じ結果になる可能性が高いことを説明すると、「わかりました・・・」と言われるが、不満が残っているようだった。後日、家族にも説明を行い、デイサービス利用回数が減った曜日にサロンに行くことを検討し、1日体験をしていただいた。
	電話	他事業所職員	ショートステイ利用について施設の介護支援専門員との情報交換が上手く出来ず信頼を損ねてしまった。今後のショートステイの受け入れはできないとの結果になった。	施設の介護支援専門員へ謝罪する。ショートステイは必要に迫られているので他の施設へ依頼することとした。
	訪問時	家族	デイサービスを利用するのが初めてなので何をどうお願いしていいのかわからず迷っていたら職員から「はっきりしてほしい」と言われ傷ついた。利用の様子ももっと知りたかったが連絡ノートには簡単にしか書いておらず、わからない。デイサービスには、職員が忙しそうで言えない。	事業所管理者へ苦情の内容を説明し、改善を検討していただいた。
明照ヘルパー ステーション	電話	担当ケアマネ ージャー	ヘルパーが勝手に予定を変更した。	状況を確認。ヘルパーの休みが重なっていた時で、ご本人の体調も良好とのことキャンセルの話になったようだ。たまたまその日に入院されていた妻が退院し、利用者本人もヘルパーに遠慮して本音を言えなかったとのこと。ご自宅を訪問して謝罪し、今後の訪問時間の変更等を提案し活動を実施することとなった。
ひだまりデイ サービスセン ター	利用時	利用者本人	本人が休養中、職員の側で帰宅欲求のある方が小声で話をしていたが、気になり「静かにしてくれ、うるさい」と訴えがあった。他の利用者が同様のことをしていてもこれまで訴えはされなかったが、今回の利用者が本人とうまくいっていない相手だったため、気に障ったと考えられる。	今回の帰宅欲求のある利用者は、職員が場所を移動すれば一緒に移動して下さる方だったので、休養しているスペースから離れ気にならないような距離をとった。今後も休養時のみでなく、利用者間の関係性を悪化させないための配席等にも配慮をしていくこととした。

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	利用者本人	入浴誘導順について、「いつも私ばかり最後だ。順番はどうやって決めているのか。みな平等にしてほしい。」と訴えられる。	本人の状況から、他の利用者とのトラブル回避のためにとった対応だった。早めの入浴を行った時にも忘れてしまうことがあり、「どうして入れてくれないのか」と訴えられることがこれまでもあった。本人の状態を見ながら、本人が納得できる順で入浴できる日も設けていくこととした。
	利用時	利用者本人	入浴のため脱衣室へ誘導した際に、中に3人の利用者がいてゆっくりできない環境だったことや本人がまだ浴室内にいた時に、他者も入浴しようとしてこられたことで不満となった。	浴室内に他者が入ってこようとしたことは見守り不足であったため謝罪し、今後は、必ず浴室内は一人となるよう徹底することを伝えた。午後の行事のために全員、午前入浴を予定していたが、その旨を今後は事前に連絡し、脱衣室内の環境については事前に承諾をもらえる範囲内で(タイミング)で誘導していくこととした。
デイサービスセンターひだまり2号館	電話	利用者の担当ケアマネージャー	特定の職員を送迎からは外して欲しい。「会っても目を併せないし、連絡帳の文章も上から目線で不快である。娘も喘息の発作もあるので会いたくない。」と言っている。	申出のあった特定の職員を送迎から外した。連絡帳については、娘の思い込みであることが分かったが、全職員へ連絡帳記載についての指導を行った。
	電話	家族	帰宅後、ズボンが濡れており下着を交換しようとしたら着替えていなかった。入浴はしたのか。入浴したのであれば着替えさせてもらいたい。	入浴はしていたが、入浴時の確認不足であったため謝罪を行った。全職員へ入浴時の見守り、衣類交換時はしっかり行うよう周知徹底した。
	利用時	利用者本人	座っているところは、光が反射して眩しくてたまらない。ロールカーテンを締めにしても、他の利用者の方がすぐ開ける。	窓の外からすだれを掛け対応することとした。
	利用時	利用者本人	連絡帳に記入している利用状況を見て、「そんなことはしていない。」を立腹される。	認知症があり、物忘れも激しく、記入した内容を覚えていない方あり、時間が経過するともに落ち着きがみられた。ご家族に電話連絡し、状況を説明し、謝罪した。本件の利用者の連絡帳については当たり障りのない内容を記入するようにし、ご家族へお伝えしないといけないことについては、電話で連絡することとした。
	利用時	利用者本人	昼食(おかず)の味が無い。	謝罪し、調味料で対応することとした。また、このことを配食センターに報告し、今後の対応について検討した。
	送迎時	家族	入浴後の更衣がされていなかった。	同じことがないように、職員会議等で協議し、更衣漏れの対策を行うことを検討したことを家族に説明した。
	電話	家族	何時になったら迎えにくるのか。	謝罪し、送迎職員へ連絡を取ることを説明した。送迎の時間が早かったり、遅くなったりすることがあったため、送迎の順番の見直しを行った。
ひだまり柳丸館	口頭	入居者本人	ある特定の入居者の不穏状態「大声あげる、無断で他の居室に入る、お金を貸して欲しいと言われる他」に対して、平穏な生活が送れないので、なんとかして欲しいとの訴えがあった。	医師と相談中であることを説明し、夜間は居室扉を施錠して欲しいことと、今後同様のことがあったら何時でも連絡して欲しい旨を伝えて、謝罪を行う。結果的に当該不穏利用者はグル-ブホ-ムに移ることとなった。
	口頭	入居者本人	ナ-スコ-ルがあり「職員が暴言を吐いた、何とかして欲しい。」と訴えがあった。	当該職員に確認したところ、全くそのような事実はないとのことであった。恐らく耳が遠い本人に対しナ-スコ-ルで食事の放送を行った際に大きい声で言ったことが暴言と取られたようである。本人が暴言と思えば暴言に当たるともいえるため、今後は十分に注意するよう当該職員に指導し、本人に対して当該職員と管理者で謝罪し同意を得た。
那珂の郷	送迎時	家族	朝夕の送迎時、パイパスを通ると怖くなり不安になりがちなので下の道を通ってほしい。	送迎ルートの見直しを行い、パイパスを通らないで送迎することを連絡し、安心して通所できるように対処した。
	電話	家族	前回、日中一時で施設を利用した時、職員から「ブタ」と何回も言われた、本人も気にしていたのでショックで、施設へ行きたくないと言っている。	利用者に対しての接し方、言葉使いに細心の注意を払うように全職員に周知させることを伝え、家族に謝罪した。

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	<p>昨日の送迎時、送迎職員から無理やり胸を触られたと娘が言ってきた、と連絡があった。</p>	<p>電話対応した職員がその場で謝罪した。電話対応後、直ちにサービス管理責任者が自宅を訪問し、詳しく話を聞き、施設長及び法人本部事務局長へ報告し、施設長、サービス管理責任者が再度、自宅訪問し謝罪した。</p> <p>翌日、宮崎市障がい福祉課へ報告し、直接、被害状況等の調査について報告した。</p> <p>通学している学校には、施設長が報告、謝罪に伺い、今後の教育活動に支障をきたす恐れもあるため、学校でのカウンセリング等お願いし、学校の教育活動に協力することを伝えた。</p> <p>当該職員は事実確認等を行った後、退職した。</p>