

## 平成27年度苦情解決に係る取り組み状況

平成26年度下半期及び平成27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						3		7	
原口保育園	4	3	1							4	
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	5	1		1				3		5	
明照デイサービスセンター	9		7		2				3	6	
佐土原町第二在宅介護支援センター	9	1	4				4		1	5	3
明照ヘルパーステーション	4		2		2				2	1	1
グループホーム明照	1	1								1	
ひだまりデイサービスセンター	2		1		1					2	
デイサービスセンターひだまり2号館	5		1		2	1		1	2	3	
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)	1		1							1	
那珂の郷	1		1							1	
計	48	10	18	1	7	1	4	7	8	36	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	家庭訪問	家族	挨拶をしない職員がいる。 廊下ですれ違って知らないふりをされた。非常に残念である。	職員会議を開き、挨拶について気持ちよい挨拶を徹底するように話し合った。申し出人に対して、今後、改善していくことを伝えた。
	家庭訪問	家族	園の駐車場の整備をしてほしい。水溜りがたくさんできて雨の日は大変である。小さな子どもがいると危険な時もある。	下水道工事が終了後、穴を埋めて対応することを伝えた。
	来所	家族	すみれ組横（東側通路）の所に朝顔用の菜園ネットがあるが緩んでいるのでネットに躓いて転倒してしまった。ネットを張り直してほしい。	謝罪し、すぐにネットの下の方を短くして張り直した。
	来所	家族	内科検診後の結果の用紙が配布されたが、異常の有無が記入されていない。担任に伝えたが対応してくれない。すぐに対応してほしい。	対応が遅れたこと、記入が漏れていたことを謝罪した。 今後このようなことがなよう、職員間でも気をつけていくことを伝えたら納得された。
	家庭訪問	家族	着替えた後の衣服が牛乳臭い、食べこぼしがついたままのタオルが返ってくるが園では洗わないのか？ある程度は洗って返してほしい。	担当の職員で話し合い、十分に汚れが落ちていない時もあったと反省した。 今後は丁寧に洗ってから返すように対応することを伝え、納得していただいた。
	来所	家族	誕生カードに間違えが多い。3人孫がいるが、間違えをよく見かける。誕生日や年齢を確認してほしい。	全職員で確認し、原因等を考えた。生まれた年度を記入するクラスやカードを渡す年の年度を記入するクラスと職員間でバラつきがあった。今後は、全職員書き方を統一し、間違えのない様に気をつけることを伝えた。また、カードの取替えをした。
	来所	家族	祖父母参観の出欠の変更をしていたのに、伝わっていないのか、受付で確認されたり、席の準備がなかったりして不快な思いをした。	確認をしたら、申し送りが不十分だったことがわかった。申出人に、不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今後このようなことがないようにすると伝えた。
原口保育園	電話	家族	他児が食べている皿から本児の皿につき分けたため、きたないと感じ、おやつを食べなかった。衛生面からもあってはならないことである。何故こうなったのを知りたい。 (学童保育)	申出人に謝罪するとともに、当日の状況と経緯の説明および再発防止に向けた検討を行う。 本児のおやつを皿に準備していなかったため、急遽、他児が食べている皿からつき分けてしまった。安心・安全な食の提供を行う者として、あってはならない行為であったことを全職員で確認する。 学年毎に下校時間が違うため、その日の人数を正確に把握しておかなければならないが、当日の人数の把握を怠っていた。学童保育の担当者以外の保育士であっても責任ある業務を行うことを確認する。申し送りの確認を徹底することをも申し合わせた。
	来所	家族	保育園を土曜日利用する場合、「土曜日保育受付簿」に記入しなければならないが、土曜日も通常の保育であるので、受付簿に記入する必要があるのか。記入せずに利用はできないのか。	土曜日は、利用者が半数程度に減るので、保育体制や食数等を事前に把握する観点から、受付簿の記入をお願いしている。あくまでも、「記入に協力していただく」ということでご理解をいただいた。また、再度、全世帯に文書を配布してほしい。
	来所	家族	子どもが、かめ組前の渡り廊下（ベランダ部分）で滑って転倒した。雨天時は滑りやすく危ない。安全対策を講じて欲しい。	謝罪するとともに、早急に、人工芝を設置することを伝え、ご理解をいただいた。
	来所	家族	子どもが、「保育園でうんちをすると怒られる」、「コラ」という言葉を先生が使うと言っている。どのような状況の時にそのような言葉を使うのか。きちんと事実確認をして説明をして欲しい。	母親を交えて話し合いの場を持った。日常生活の中でさまざまな言葉を使って話しかけることは大切なことであるが、不適切な言葉を無意識に使うことは意識して避けるように努めることなど、今後の接し方についてお互い意見交換ができたことは、良かったと感想を述べておられた。
佐土原保育園	連絡帳	家族	男児の友だちを怖がったり、避けたりする様子が見られる。登園を嫌がる様子もあり、嫌がらせをうけたりいじめられたりしているのではないかと大変心配している。	連絡帳の訴えのあと、園長、主任保育士、クラス担任の三人で両親の訴えを時間をかけて聴いた。その後、職員会議、クラス会議等でこれまでの見守りを反省し改善について協議した。十分な見守りや援助を行うことを職員間で周知徹底した。
	来所	家族	製作物に写真が貼付されているものは、製作物が不要なのに写真が付いていることで捨てられず困っている。五月の節句の作品は、死者にかぶせる被り物のようなものが写真の頭部に貼り付けてあり大変気分を害した。	各家庭に嗜好性があることを認めた上で、製作物は各家庭への持ち帰りを原則とするが、保護者が拒否できる自由も認めることとした。写真撮影の仕方やプリント、装飾の仕方については配慮することを職員間で周知徹底した。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	面談時	家族	空調が効きすぎて室温が寒く感じる。子どもが風邪をひきやすいので室温は適温を保ってほしい。	夏場の室温については、温度計の目視で26～28を保つように全職員で周知徹底した。
	面談時	家族	保育園で水分をあまり摂っていないようである。熱中症が心配なので水分補給はしっかりと行ってほしい。	保育者が水分補給の習慣をしっかりとつけ、忘れないようにする。子どもへの声掛けも十分にいき、飲む量の指導を行うことを職員間で周知徹底した。
	面談時	家族	戸外遊び中に虫(蚊)に刺されていることが多い。皮膚、肌が弱く虫に刺されると腫れてしまうので困る。	虫よけスプレーや長袖長ズボンを使用することで虫刺されの予防に努めることを、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	自宅へ送迎した際に、当月の請求書の入った封筒を利用者の目の前で直接家族に手渡したことで利用者が立腹される。本人の目の前で手渡すことで、被害妄想へとつながり立腹された。今回のようなことはしないでほしいと連絡を受ける。	電話で相談を受け、その場で謝罪を行う。請求書などの本人に関わる書類を、本人の目の前で家族に手渡すことで、デイサービスセンターへ行けなくなるのでは等と考え込まれたりするようだったので、今後は、本人に直接手渡し対応することで了承されている。
	サービス利用時	本人	副食の味付けが濃いので、薄味にしてほしい。	申し出を受け付けた職員が直接本人に謝罪し、調理を担当している職員に申し出があったことを伝えた。今後は、複数人で味見を行い、再確認し慎重に対応することを伝えた。
	電話	家族	「お迎えの時間を過ぎたが、まだ迎えが来ない」との連絡を受ける。	電話で相談を受け付け、その場で謝罪を行う。交通の状況により後れていることを説明した上で、送迎担当者へ連絡を行い対応することで了承される。
	電話	家族	送迎時、利用者の自宅が分からず送迎時間が大幅に遅れたため、送迎が来ないと苦情を受ける。	今後、送迎ボードで迎えに行く利用者をしっかり確認し、わからないことがあれば必ず調べるか他職員に聞くようにすることを周知、徹底した。また、送迎時に冷静に慌てず対応することも申し合わせた。
	電話	家族	送迎ボードで送迎順番は把握してはいたが、次に迎えに行くはずの利用者の迎えを忘れ、その次の利用者宅へ迎えに行ってしまったことで、迎えが来なかった利用者より苦情の連絡を受ける。	時間に余裕をもって行動する。その都度、迎えに行く利用者を確認し行動することを徹底した。
	電話	本人	現在、入居しているところへ送迎に向かわなければならないのだが、勘違いで以前住んでおられた自宅へ迎えに行った。そのため、送迎の時間に遅れが生じ、利用者からも迎えが来ないと苦情の電話連絡を受けた。	電話に出た職員が謝罪をした。時間が遅れていることもあり、別の職員が送迎に対応した。対象の職員には上司より指導を行い、今後、同じことがないように指導した。
	電話	家族	送迎時間が遅い。	遅延することなく送迎に伺ったが、送迎時間を勘違いされていた可能性がある。謝罪と説明を行う。今回は送迎時間の変更は行っていないが、次回からも同じ要望があれば、送迎時間の見直しを行う。
	電話	家族	デイサービスから帰ってきたら、リハパンの上にズボン下を着用され、その上にさらにリハパン、ズボン下を重ね着していた。入浴後の着替えと見守りをしっかりしてほしい。	毎回の入浴で着替え交換を依頼されている利用者であるため、交換を忘れないことと、交換をした後にカバンを近くに置いておくことと自身で触って衣類を出される可能性がある。それらの情報をしっかりと把握し、見守りと衣類交換を行うことを徹底した。
	サービス利用時	本人	入浴介助が遅く、最後に入浴介助した利用者から「入浴のやり方が遅い」との苦情があった。この利用者が入浴を終えたのは12時30分頃で立腹されていた。	申出人にその場で謝罪した。今回、担当した職員の入浴介助の技術が未熟であることと、意識の薄さということが苦情の原因として考えられる。今後、このようなことがないように職員の技術面、意識面での指導や育成を徹底することとした。
佐土原町第二在宅介護支援センター	訪問	家族	今後のことで家族から相談あり。今後も、何度か治療で県外に行かなければならないとのことで、在宅で一人にしておけないため施設の入所希望があるのだが、本人は自宅で生活したいと言っている。	民生委員に連絡する。本人が入所したことを報告すると、昨日家族から連絡があっけしきりに「私が施設を勧めたのではない」と話されていたとのこと。今後も、民生委員とも連携や経過を見ていくことで一致する。
	訪問	本人	デイサービス職員の対応が悪い。機嫌が悪い時は口をきいてくれないことや冷たい態度をとられて嫌な気持ちになる。他の利用者も言っていた。	事業所管理者へ報告し、早急な対策を依頼した。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	来所	近隣住民	ホームヘルパーが活動中、対象者の郵便ポストの開け閉めについて苦情があった。以前、同市営住宅で事故があったことから、どこの事業所が、誰の所に出入りしているのか、この棟の責任者なので、一度、事業所の責任者が挨拶に来るべきだ。	訪問介護事業所のサービス提供責任者より報告を受けた。ホームヘルパーの活動が、申出人に対して不快な思いをさせてしまったことについて、サービス提供責任者とともに自宅を訪問し、謝罪を行う。どの利用者宅に訪問しているかは個人情報にあたるため、利用者本人に教えてよいか確認したところ了承いただいたので、改めて事業所のパンフレットを持参し、申出人者宅へ伺う。言葉も丁寧に対応され納得される。
	電話	家族	「施設に入れたが、いろいろあって出た。」、自宅を売る話になっていて、妻に内緒で家に何度も施設の職員と来て家の権利書やテレビ、マッサージ器を運び出した。との訴えだった。	担当の居宅介護支援事業所が当事業所から変更になっており、深入りできないため、話のみ聞く対応とした。後日、入居された施設の担当者に経緯を聞くと本人の言いなりに職員が動いたことが原因であることがわかった。
	電話	家族	帰宅帰省時に1日で、表皮剥離・褥瘡があることがデイサービスセンターで見られたため、家族の許可を得て経過を見るために、創部の写真を記録した。しかし、前日介護を行っていた別の家族が、自分たちがけがをさせたように思っている記録ではないかと気分を害され電話があった。	家族の許可を取り、現在かかっている皮膚科への情報提供や治療のための経過の記録であることを説明し、電話で謝罪する。また、家族宅を訪問し、苦情の電話等について説明し、謝罪をする。申出人も、必要であるものであることを理解し、納得された。
	訪問	家族	パーキンソン病で日内変動が大きい。夜間オプ時は、車いすを使いながらトイレ介助していることが家族の負担になっているように感じられないか。	次回受診時に同行する。内服管理や服用状況について、処方薬の自己調整があることを医師に説明する。内服のコントロール目的に入院をすることとなる。
	電話	かかりつけ医	「かかりつけ医から連絡のつ。何か症状があるか、予防や食事などでない状況だがどうする」とのこと。受診に同席する。事前に医師と相談し入院を勧める方向で本人に話す、本人は入院を拒否された。	代官業務として配膳サービスを利用すること提案することや受け入れられる。予防のためは始めるが利用を開始する。家族と連絡先などの連携を取る。エアコンも早急に取り付けてもらうよう説得する。今後、脱水症や熱中症などで状態が悪化するときは救急車に対応することとなった。
	電話	他事業所	担当利用者が短期入所を利用後料金未納となっている。このままでは今後利用することはできない。支払いを促してほしい。	家族へ支払いを促すも少額支払いのみで全額支払いしなかったため、滞納料金が10万円を超え、短期入所施設事務長、相談員、佐土原町包括支援センター職員参加のもと家族と話し合いとなる。月末までに支払いを済ますまではショートステイ利用はできないこととなる。
	訪問	家族	包括支援センターより、変更申請を予定しているのと、初回面接・引継ぎ等の為、自宅を訪問。しかし、家族より話を伺うと、変更申請について十分理解されておらず、変更申請は考えていないとのこと。デイサービスが手続きが必要と言われるので、良く分からず返事をしたとのこと。	デイサービスに対して変更申請の促しをしたかなど事実確認するが、そのような事実なく、包括支援センターとの連携の中で、家族への十分な説明や確認が出来ていなかったことが原因であることがわかった。このことを申出人に説明し、今回の変更申請は見送り、もう少ししばらく状況を確認することとなった。
明照ヘルパー ステーション	サービス利用 時	近隣住民	集合ポストの郵便物を取るときの音がうるさい。	本人が取りに行くことが出来ないため、代わりにポストの確認を行なっている。ダイヤル式になっており、数回回す仕組みとなっている。改めて謝罪に伺い、今後注意していくことをお伝えし了承される。
	サービス利用 時	家族	身体介護で訪問している本人宅で。洗濯物は自分がするでさわらないで欲しいといわれる。	ご家族と同居されている本人宅で。ヘルパーに事実関係を確認。よかれと思い、してしまったとのこと。訪問し、謝罪をする。ケアプランにない内容なのでヘルパーにも指導を行った。
	電話	本人	本人よりヘルパーが来ないとの電話連絡があった。	代行が出ており、訪問予定ヘルパーに連絡をする。ヘルパーの訪問忘れであり、2時間遅れでの活動となる。サービス提供責任者が訪問し謝罪をする。予定表の再確認をヘルパーに伝え、代行の日は、前日に再度確認のメールをいれることとした。
	電話	本人	排泄介助で入っている利用者宅 オムツからショーツに交換しパットをする事になっているが、利用している通所事業所から、パットが丸まっていることがあると言われた。	詳細な状況をご本人から聞き取り、皮膚トラブルにつながってしまうことも伝え、謝罪する。翌日に担当ヘルパーが集まり、改善策を協議する。現在使用しているパットが短いことで丸まりやすい現状がある為、今後は長めのパットを使用していく事となった。
グループホーム 明照	来所	家族	本人の病状による状態変化について詳細な経過や職員のケアについて知りたい。(前回の面会時と比較すると本人の状態変化に戸惑いや不安があった。)	毎月のカンファレンスやモニタリングであげられた利用者の状態やケアについて、文書で担当者が報告するようにした。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
ひだまりデイサービスセンター	送迎時	家族	デイサービスセンター利用後、自宅で訪問マッサージの施術が予定されていたが、行事のため送迎時間が押ししまい予定の時間に間に合わなかった。	送迎時に謝罪した。職員体制が変わり、利用後のサービスについて職員の認識不足があったため、周知を行った。行事の際には帰宅時間が前後する可能性があることを伝え、何時までの利用が可能であるかを毎回確認することとした。
	電話	家族	入浴は、脱衣所からすべて個別対応を希望していたのに、他者と一緒の環境で誘導をされた。嫌だといったが、慣れていなくてはいいけないと説得され入浴した。他人に骨の湾曲を見られたのではないかと苦痛だった。	訪問し家族と本人に謝罪した。もともと帰省している短期間だけの利用の予定であったため、2週間ほど早い本人のストレスにならないようにしたいとの家族の希望もあり、利用中止となった。
デイサービスセンターひだまり2号館	サービス利用時	本人	職員の言葉使いが悪い。	謝罪し、職員の指導や接遇面の研修を行う旨お伝えし、納得いただいた。
	電話	家族	朝の送迎の時間なのに迎えに来ない。	謝罪し、送迎の職員と連絡をとり、送迎へ向かわせる。また、家族に対し遅くなった件についての説明及び謝罪をするよう職員へ伝える。
	担当者会議	家族	配食サービスを利用しているが、昼食のメニューと同じものが入っていることが多い。	謝罪し、給食センターへ報告し、対応を行うことをお伝える。
	送迎時	家族	前日の利用時、入浴後の更衣が出来ていなかった。	謝罪し、全職員に周知してしっかりとしたケアを行うよう伝えた。また、次の利用の際にその旨をお伝える。
	サービス利用時	本人	昼食のおかずの味が薄い。	謝罪し、話し合いの上、調味料を提供する。また、内容について、給食センターの職員に伝える。
ひだまり柳丸館	電話	家族	入居希望者の本人家族に館内を案内中に、空き部屋を「先日亡くなった方のお部屋」ですと説明してしまった。家族からは、「余計な情報の説明は不要だ。お年寄りの前で安易に死と言う言葉を使用しないで欲しい。」との申し出あり。後日同内容が宮崎市役所介護保険係りに対してあった。	申し出を行なった家族に対し管理者が直接、謝罪を行い、デリカシ-に欠けていたことの説明を行う。案内していたその日が月例職員会議であったため、職員に対して一連の経緯を共有化し今後の言葉使いや対応に関しての指示を行う。後日、宮崎市から上記に関しての問い合わせがあり、同上の説明を行なった。また、照会先の地域包括担当職員に対しても同様の謝罪を行う。
那珂の郷	電話	家族	他利用者から腕をつままれて痕が残っている。	施設側として謝罪するも、相手の利用者家族とも話をされている。結果、相手の利用者が他の施設に移っている。