

平成28年度苦情解決に係る取り組み状況

平成27年度下半期及び平成28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 (口頭)	電話	手紙・ 連絡帳	サービス 利用時	送迎時	訪問	その他	本人 (利用者)	家族	その他
明照保育園	8	4	1	2			1			8	
原口保育園	7	4		3						5	1
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	4	2	1					1		4	
明照デイサービスセンター	9	5	2	2					3	6	
佐土原町第二在宅介護支援センター	2		1				1		1	1	
明照ヘルパーステーション	2	1	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	8	7	1						3	4	3
デイサービスセンターひだまり2号館	6		5		1				2	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)	3	2				1			1	2	
那珂の郷	6		2	2		1		1		5	1
計	55	25	14	9	1	2	2	2	11	39	6

注1)原口保育園の受付方法のカウントは、一部重複を含む。

注2)ひだまりデイサービスセンターの申出人のカウントは、一部重複を含む。

○ 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	口頭	家族	運動会の席取りの際に、ルールを説明しているにもかかわらず、1世帯で割り当て以上の場所をとって座っている人がいる。	直ちにアナウンスを行い、ルールを守っていただくように伝えたら落ち着いた。
	口頭	家族	園の駐車場内での公用車の運転が荒いのではないか。ぶつかりそうになった。3回そのようなことがあり、3回目の職員は、目も合わさなかった。利用者にも冷たい対応をしているのだろうと思ってしまう。	敷地内の全施設に通達し、公用車及び自家用車の運転は安全運転を心がけ、駐車場内は徐行することを徹底した。所属事業所に関係なく、他事業所職員や保護者には、挨拶することの再徹底を図った。保護者に対しては、上記のような改善を行なうことを伝えた。
	口頭	家族	孫が園庭で正座をして泣いているのが見えたが、保育士の対応はどうなっているのか。園庭の柵のところから呼んで訴えられた。	子ども同士のトラブルで、保育士も本児には目を向けて声をかけていたこと等の説明をし、ご心配かけたことを謝罪したら納得された。翌日、保護者にも内容を話し謝罪した。
	家庭訪問	家族	保育士2名の対応が、わが子に対して厳しかったり、冷たかったりする。明らかに他の子どもたちに対しての対応と違うので、嫌われているのではないかと預けるのが不安になる。	対象の保育士に伝えるとともに、全職員での話し合いの場を設け、接遇教育の強化を行い、改善と信頼回復に努めた。
	連絡帳	家族	入園説明の面談を担任としてもらえなかった。また、連絡帳に記入してある内容では、離乳食で何を食べているのかわかないので改善して欲しいし、離乳食献立表はないのか。	入園説明が不足したことをお詫びした。その後もきめ細やか対応を心掛けるようにした。調理担当者と話し合い、詳しい離乳食献立表を作成するようにした。
	口頭	家族	内科検診の結果報告書の子どもの名前が間違っていた。何度か書き直してほしいとお願いしたのに直してもらえない。言われたら対応して欲しい。	申し出が合った際は、直ちに対応することを指導し、保護者に対しては、今後気をつけること伝え謝罪した。
	電話	家族	孫の迎えに来られ、帰宅した後に顔の傷に気付いた様子。どうして担任は何も言わないのか。連絡帳に記録もない。母親以外でも送迎するときもあるので連絡帳にも記録を残して欲しい。	直ぐに担任から申出人へ電話をかけ、ご心配をおかけしたことを謝罪した。当日の怪我ではなかったこと、母親には連絡済みであることを伝え、今後は、連絡帳にも記入することをお伝えし、納得していただいた。
	連絡帳	家族	毎日持ち帰る着替えを見ればわかるが、沐浴をしたことが連絡帳に記入されていないため、沐浴したことがすぐにわからない。	その日の降園時に謝罪し、今後、記入漏れのないようにすることを伝えた。
原口保育園	口頭	家族	連絡帳の入れ間違いがあった。今回2度目である。他の人に見られる恐れが十分にある。再発防止を図って欲しい。	クラス会議の中で、原因を究明するとともに、今後は連絡帳を書いた職員がカバンに入れること、この時、カバンと連絡帳の氏名確認を怠らないことなど再発防止を図ることを申し合わせた。このことを申出人に伝え、ご理解をいただいた。
	連絡帳	家族	保育園では、離乳食対応の子どもに対して家で飲食していない物は提供しないと説明を受けたが、連絡帳に牛乳を提供されたことが書かれてあった。牛乳は家では飲ませていないと伝えているのに飲ませられたのか。事実確認を行って欲しい。	今回は、フリーの保育士が連絡帳に記載する際に、牛乳の件をクラス担任に確認せずに書いてしまったことで、このような事態になった。その旨を説明するとともに、再発防止を図ることで、ご理解をいただいた。
	連絡帳	家族	連絡帳に、他児の「投薬依頼書」が貼られてあった。誤薬があったのではないかと。誤薬があったのであれば、重大なことである。確認をして欲しい。また、保育園での与薬の取り扱いを教えてください。	貼り間違いであったことを伝えるとともに、保育園での与薬については、「マニュアル」を遵守して行っていることを説明するとともに、さらに、誤薬の未然防止を図ることを伝え、ご理解をいただいた。
	口頭 連絡帳	家族	保育士が学童保育を利用している児童の忘れ物を妹のクラスで預かったが、学童保育担当者への引継ぎを忘れてしまい、妹のクラスに置きっぱなしにしていた。預かった物の管理を徹底して欲しい。	申出人に直接謝罪を行うとともに、経緯を説明しご理解いただいた。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	口頭	家族	昨日、保育園から帰宅した子どもが保育園で遊んでいる時に肩をぶつけてけがをしたと訴えてきた。子どももこのことを担任には言っていないという。けがをした時の状況やその日の子どもの様子を知りたい。けがのないように見守りを徹底して欲しい。	本児にその日の様子を聞くが、話が二転三転して事実関係については分からなかったが、自由時間での見守りが不十分であったことは、大きな問題であった。保護者に謝罪するとともに、保護者が病院受診をしていただくということであったのでお願いする。内出血による痛みということであった。
	口頭	地域住民	保育園の駐車場に駐車している（不法駐車）車が、申出人の家の台所向きに置いてあるが、危険を感じる。移動して欲しい。 駐車場と竹林との境界の竹や草が伸びている。伐採除草をして欲しい。	車輛の移動を行った。 竹の伐採については、業者をお願いして対応した。
佐土原保育園	口頭	家族	同クラスの児童に、容姿について悪口を言われると子どもが訴える。大変落ち込んでおりかわいそうだ。いじめにつながらないか心配している。適切な対応をして欲しい。	担当職員が事実について詳細に調査し、全職員で対応や再発防止について協議を行った。 保護者や該当児童に謝罪するとともに、全園児へ容姿について述べることの善し悪し等について指導した。
	電話	家族	子どもが、年上の児童にヘアゴムを取られた。また、食べかけのトウモロコシを押しつけられいやいや食べさせられた。子どもへの見守りが足りないのではないか。担任の子どもへのしつけが甘いのではないか。	事実関係を担当職員が調査し、全職員で対応や再発防止について協議を行った。 保護者と再度、面談し、謝罪するとともに、全園児への指導を適切に行うこと等説明を行った。
	保護者面談	家族	送迎時に駐車場の車が多く、安全上に不安を感じる。	送迎車が混む時間帯については、職員が車の誘導に出るなど対応することとした。
	口頭	家族	前日の着替えの袋の中に、おむつが入っており全部一緒に洗濯してしまった。おむつの吸収シートが溶けて大変なことになり困った。保育士は、給料をもらっている職業人としてしっかりして欲しい。	保育士が降園の際の持ち物を再確認し、再発防止に努めることを全職員で再確認した。
明照デイサービスセンター	連絡帳	家族	利用者の家族より入浴後に交換した衣類はビニール袋に入れて欲しいと連絡帳に記載があった。以前も同じ申し出があり、今回で2回目であった。	前回も同じ申し出があったが、そのことを職員間で共有できていなかったことが原因であり、謝罪文を連絡帳に入れるとともに、直接、ご家族に謝罪を行う。今後、苦情等は職員間でしっかりと情報共有していくことで再発防止に努める。
	連絡帳	利用者	職員が連絡帳に「今日は歌を歌ってくれて・・・」と記入したところ、「くれて」という部分の記載が雑ではないかとの申し出が合った。	職員は無意識で記入したつもりだが、その無意識が今回の苦情に繋がったと考えられる。申出人に謝罪を行い、納得していただく。今後、サービスを提供しているお客様に対して、会話だけではなく、文書の言葉遣いも意識するよう指導を徹底した。
	口頭	家族	入浴後に着る上の下着2枚を入れておいたのに1枚入っていないと、家族から苦情がある。	入浴した時に、事業所で洗濯する衣類に紛れてしまい、衣類の管理が不十分であったことが苦情につながった。家族に下着を確認していただき、謝罪を行う。家族からは本人は、上の下着を2枚着る習慣があるので体温調整に関係なく2枚きさせて欲しいと言われる。その事について、職員間で情報共有を行った。
	電話	家族	利用者を自宅に送迎した後、利用者宅から電話があり、右のズネ部分から出血があるといわれる。	直ぐに管理者と看護師で自宅を訪問し、本人、家族に謝罪し傷の確認、処置を行う。家族は「小さな傷なので電話しようか迷った」と言われたので、些細な事でも、遠慮なく言ってくださいと家族に伝える。 傷の位置からすると車椅子のフットレスの位置で、職員が移乗介助する際に誤ってフットレスに接触したと考えられる。本人と家族に謝罪を行い、このようなことがないように再発防止に努めると伝える。移乗する際はフットレスはもちろんのこと、その他で怪我がないように介助を行っていくように職員間での周知徹底を図った。
	口頭	家族	事業所の車椅子を持参しお迎えに行かなければならないところ、車椅子を忘れていないことに自宅で気づき、家族が助手席に乗せると言ったが危険と判断し、事業所に車椅子を取りに戻った。家族も仕事に行くのにバタバタしたと話された。	持参する車椅子を忘れたことで起きた苦情である。持参物に忘れがないようにする。上司が電話で謝罪した。車椅子を忘れたことで家族が助手席に乗せると言ったが危険と判断し事業所に戻ったが、家族の仕事の都合等も考慮した対応を心がける必要がある。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	口頭	家族	利用者の家族より着替えの交換がされていないとの苦情がある。	入浴に関わった職員の確認不足、連携不足がこのような苦情に繋がったと思われる。家族には丁寧に謝罪を行い、その後のトラブルにはならなかった。このことを職員会議で周知し、再発防止の対応策を協議した。
	口頭	利用者	昼食を摂られた後に、隣席の方に対して、「お金を払っているのに、ご飯が少ない」と話されているのを職員が気づき、すぐに本人から内容を確認し謝罪を行う。	隣の方との茶碗の大きさが異なることで、提供する量に違いが感じられたようなので、茶碗の形状を統一することとした。食事の提供前に、適切な量であるかを本人に確認して頂くこととした。
	口頭	利用者	帰りの送迎時、一緒に同乗されていた方の利用者宅へ先に送迎を行う予定であったが、場所が分からずに時間を要してしまい、その方との送迎は一緒にしないで欲しいとの申し出があった。	直ちに謝罪を行う。送迎を行った職員が、同乗されていた利用者の送迎場所を把握しておらず、道に迷ってしまった。送迎前には必ず、送迎を行う家を実際に把握し出発する。わからない場合は、分かる職員に聞くなどの対応を徹底した。
	電話	家族	入浴後に利用者へ外用薬（塗り薬）を塗った後、外用薬（塗り薬）が返却されていなかった。自宅へ戻り、家族が、外用薬が入っていないことに気づき連絡があった。	連絡を受けた際に謝罪を行う。入浴後に外用薬を塗り終えた職員が、必ず所定の場所へ返却することを徹底した。
佐土原町第二在宅介護支援センター	訪問	利用者	入所した住宅型有料老人ホームの職員の対応が悪い。食事のエプロンをつけるときに首を絞められた。	施設管理者へ報告。職員はそのようなつもりはなく、しっかりつけようと思ったら強く絞められたように感じたのではないかと。特定の職員に対し不安をもたれているようなので、他の職員からその都度説明を行っている。
	電話	家族	書類確認ミスの為、承認されていた住宅改修が遅れた。年末年始のデイケアが10日間ほど空くので浴室の改修を急がれるが浴槽などの準備に2週間程度かかるとのこと。デイケアに利用日の振替を依頼するが、無理とのこと、本人に伝える。間に合わない時はシャワー浴をされると言われたが、後日、事業所の変更を依頼された。	訪問し、住宅改修の不備、対応の不手際をお詫びする。温厚な声で対応して下さる。住宅改修が終了するまで責任を持って行うことを告げ、情報を次事業所へ提供することを伝える。住宅改修工事完成後、自宅を訪問し、工事の確認を行う。支給申請書、補助事業実績報告書などの書類作成し提出する。
明照ヘルパーステーション	電話	家族	家族が訪問した際、利用者には味噌汁を勧められ中身を見たらカビの生えた餅が入っていたため、すぐに処分した。そんないい加減な調理をしているヘルパーは、調理の際は手を洗ったり、材料を洗ったりという当たり前のことができていないのではないかと。	ご本人とご家族に状況を確認し、謝罪を行う。利用者は、餅入りの味噌汁を食べておらず、健康を害するような被害はなかった。ヘルパーは利用者の強い希望により、餅のカビを取って味噌汁に入れたとのことだったが、体調を崩す危険性の高い利用者には、カビの生えていた餅を提供したことは、適切な援助ではないと考え、ヘルパーに指導を行った。利用者、ご家族に対しては、「今後の対策や再発防止について」の文書作成し、手順等を一覧にして説明を行い了承を得た。
	口頭	利用者	台風接近時、ヘルパーに回覧板を回してほしいと言ったのに、計画書にないからと言われ、その言い方がきつく腹がたつた。	サービス提供責任者が訪問し、謝罪を行う。台風接近時の出来事で本人も計画書にないことは出来ないかと理解していたが、不安の方が大きかったのでヘルパーに依頼したとのこと。ヘルパーには、今後依頼があった場合は、サービス提供責任者に連絡するように指導し、また言葉遣いについても再度、指導を行った。
ひだまりデイサービスセンター	口頭	家族	デイ利用後、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てしまい、予定の時間に間に合わなかった。	送迎時に謝罪を行った。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、何時までのご利用が可能であるかを毎回確認していく。
	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、慣れていかなくでは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、家族と本人に謝罪を行う。帰省している短期間でのみの利用の予定であったため、2週間ほど早いのが本人のストレスにならない様にしたこととご家族の希望もあり利用は中止となる。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	口頭	利用者	帰りの送迎時、職員から誘導された席へ乗車した後に、職員が席が違っていたので一度下りてほしいと言われた。言われた通りにしたのに不愉快だと立腹される。	その場で本人には謝罪を行うが聞き入れられず、翌日よりお休みされたため朝の送迎時間に合わせ電話連絡後、訪問を繰り返した。その後、一度ご利用があり本人からまた明日から来ます、との言葉はあったが、家族より法人内の別の事業所へ変更の希望があり、利用中止となる。
	口頭	家族	持ち帰った肌着と上着にストーブで溶けた様なあとがあり破損していると言われた。事業所でストーブを使用しているのか状況を確認してほしい。	使用しているファンヒーターでの可能性を検証したところ同様のあとがつく事は考えにくかったが、ご家族に対しては事業所での事故としての可能性があるので弁償したいとの申し出を行った。ご家族も自宅でも気をつけていきたいと話され、今回の件についての弁償は不要と納得して下さった。
	口頭	利用者 介護支援専門員	腰椎圧迫骨折のあるご利用者。送迎時の乗降動作の介助の仕方について職員により差があり、腰痛や骨折に対する不安に対しての配慮に欠けている職員がいるとの申し出があった。	本人へ謝罪を行い、状況についての確認を行った。介助の方法については職員会議内で再確認を行い、ケアマニュアルを作成。特定の職員に対し不信感を持たれていたため、しばらくの間、送迎で対応する職員を考慮し、限られた空間となる入浴（中介助）についても、本氏のご利用時には職員を代え対応することとした。
	口頭	利用者	帰りの送迎時に本氏の持っている鍵で玄関の鍵を職員があげ、本人に鍵を返している。職員が鍵を開けた後、玄関にさしたままであったと、帰宅した家族が発見し本氏に話された。そのことを、翌利用日に本氏から報告を受けた。	家族に連絡し謝罪を行った。当日は、家族も送迎後まもなく帰宅されていたため、紛失や盗難等にいたらなかったが、今後は十分注意し、確実に返却したことの確認を行うことを周知徹底した。
	口頭	近隣住民 業者	ボランティアで来訪された方の車が事業所近くの路上に停めてあった。大型の車が通行できず問い合わせがあり、ボランティアさんの車であると分かった。	その場で謝罪を行った。当日も事業所前に停めきれない方の車を職員駐車場に誘導したが、把握し切れていない車両もあり、路上駐車に気づかなかった。来訪時には毎回駐車スペースについての声かけをし、適切に案内していく。
	口頭	家族	朝、本氏を迎えて出発する際、家族の車が2台あり在宅していると思いついて施錠をせずに出発した。家族から「夜勤明けで休んでいることもあり施錠をしてもらわないと日中1階は誰もいないので困る、」と帰り送迎時に申し出があった。	その場で謝罪を行い、今後は、家族の車の有無にかかわらず、必ず施錠をして出発することを周知することをお伝えした。
デイサービス センターひだ まり2号館	電話	家族	杖を持って行ったのに、帰ってきたら杖がない。	杖を事業所に置き忘れており、すぐにお届けする。また、利用者の帰り際は、事業所内に忘れ物はないかを確認する担当職員を決め対応した。その旨ご家族へお伝えした。
	電話	家族	母の物とは違う下着がバックに入っていた。	謝罪し、他者の下着を回収する。間違えた利用者の確認を行う旨お伝えする。後日見つけたり、返却した。全職員に入浴時の見守りの強化を行うことを伝え、ご家族へ対応の説明を行った。
	利用中	利用者	職員の声が小さく、何を言っているのか分からない。	新人の職員であり、時間をかけて教育する旨をお伝えする。また、出来るだけ大きな声でコミュニケーションや諸活動の進行を行うよう、職員へ伝える。
	電話	地域住民	スタッフの公用車運転が危険だったとの電話があった。	電話を受けたスタッフがその場で謝罪を行った。電話の内容とそれに相当すると思われる職員の話の内容に食い違いがあり、事実関係は明確には出来なかったが、職員は、地域から見られているという意識を持って安全に運転をして欲しい旨の話をし、指導を行った。
	電話	利用者	口座振替依頼書の扱いが雑(管理者代理の机の上に置いてあった)。書類を受け取った旨の内容等が連絡手帳に書かれてなかった。	電話を受けた職員がその場で謝罪をし、今後は注意していくことを伝え、納得が得られた。高度な個人情報に関わる書類については、必ず鍵ができる場所に保管をし、他者からの目に触れないようにする。
	電話	家族	衣類の交換がしてなかったが入浴はしたのかとの電話があった。	当日の入浴担当が電話を替わり、入浴は行ったが衣類の交換ができていなかったことを伝え、謝罪した。職員の確認不足など業務の習熟度が未熟であったことが原因であるため、再度周知を行い、同様の苦情予防に努めた。

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	口頭	家族	母の居室の便座が来る度に尿や便で床が汚染されている。母に聞くと私には覚えが無いと言っている、便器が不良なのではないか。新しいものに変えて欲しい。	専門業者に居室内の便座を分解し確認していただくが、特に異常はなかった。その旨を家族に説明するが聞き入れて貰えなかった。原因を究明するためにトイレ床面に堰を作った汚染もとの特定を試みたところ、便座の前から尿が流れて来ていることが判明した。その後、家族や利用者に対して原因の追究をすることはせず、利用者が快適に排泄できるよう、職員がトイレ内清掃を行うこととした。現在、担当の地域包括支援センターへ相談し、ヘルパーを導入し様子を見ている状況。
	送迎時	家族	デイ連絡帳に、バイタル程度しか記載されていない日がある。同一職員が記載する日にその傾向があるのではないかと苦情があった。	職員会議で連絡帳の意義や情報交換の大切さ、在宅生活継続への繋がりでの説明を行なった。また、連絡帳記載内容の二重チェックを行うこととした。
	口頭	利用者	職員2名体制の必要な利用者の入浴を職員一人で行ったことに利用者が立腹された。	職員配置に問題はなかったにも関わらず一人で入浴を行ってしまった。ケアの在り方を再度全職員に周知し、職員間の声かけを密に行い再発防止に努めることとした。
那珂の郷	連絡帳	家族	昨日、腕をつままれて赤くなって帰ってきた。理由を聞くと他利用者にされたと言った。以前もお腹をつよく押されたことがあった。	当人同士に事実を確認し、ご家族に電話で謝罪する。今後はバスの座席を変更し、休憩時間等は見守りを行うことを伝える。
	電話	家族	「〇〇さんに送迎車でつままれた。送迎車を変更して欲しい」と電話があった。本人によると「片側ではなく、両側をつままれ、今朝まで痛みがあった」とのこと。	職員が事実確認し、再発予防に努めた。また、送迎車の変更を行った。
	電話	家族	送迎時間の数分前に到着し、呼び鈴を鳴らしたことに不満がある。早い時間に家の前に停車されても困る。	送迎中の注意事項を職員間で十分に徹底する。
	送迎時	家族	帽子をロッカーに入れていたが、入れ替わった紛失したようだ。確認して欲しい。	ご自宅を探され自宅にあることが分かった。
	施設外活動中	地域住民	依頼のあった土地の環境整備を請け負い実施していたが、作業中の利用者に対して職員の対応が激しいのではと、近隣事業所の職員に対して地域住民の方から申し出が合った。その場で謝罪等の対応を行ったことを後日、管理者が報告を受けた。	対象となる職員に苦情の件を伝え、指導した。職員会議時に全職員に苦情の件を伝え改めて、職員の利用者に対する対応のあり方を問い、今後このようなことがないように指導した。
	連絡帳	家族	本人帰宅後、「今日は嫌なことがなくてよかった」と母に話す。「嫌なことって？」と聞くと「生活介護に行けと言われる」とのこと。一応耳に入れておきますとのこと。	謝罪をし、本人に対してではないこと、職員間で注意するときの言葉かけを改めること等を伝えていることを話す。