

## 平成29年度苦情解決に係る取り組み状況

平成28年度下半期及び平成29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	4	4								4	
原口こども園	3	1	2							1	2
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	8	6						2		8	
明照デイサービスセンター	4	2	2						1	3	
相談支援センター明照	3						3		1	2	
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	1	1	1						1	2
デイサービスセンターひだまり2号館	6		4		2				3	1	2
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				6	1	
那珂の郷	4		2	2						3	
計	43	14	12	3	8	0	4	2	12	24	6

注1)ひだまり柳丸館の受付方法と申出人のカウントは、一部重複を含む。

注2)那珂の郷の受付方法のカウントは、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	来所	家族	発表会の日にわが子のプログラムが終了した後に帰ろうとしたら、車の前に車が停まっただけで帰れなかった。呼び出しをしても分からず待っていたら職員の車であった。常識で考えれば停めたら迷惑になることはわかるのではないかと。	職員に周知徹底されていなかった。迷惑をかけてしまった。迷惑をかけてしまったことを謝罪し全体に連絡が届くように徹底していくことを伝えた。
	来所	家族	休日保育の申し込みを事前に行っておらず、当日、朝、電話をお願いをして登園をしたが受入れの際に「今後は事前に申し込みをお願いします」と言われた。電話で良いと言われたから、登園したのに、休日保育の在り方について考えてほしい。受入れが難しいのであれば、電話で断ってほしい。	職員の対応で不快な思いをさせた事を謝罪した。 休日保育の利用の仕方については、職員の配置の事もあるので事前に申し込みが必要であること、入園のしおりや保護者総会で説明していることも丁寧に伝えご理解していただいた。
	来所	家族	午睡前に腕が抜けた件について、どのような状況で抜けたのか。もっと早く（抜けた時点で）知らせてほしい。	保護者に経緯を説明し、本児が痛い思いをしたこと、ご心配おかけしたことを謝罪した。今後も、手を急に引っ張ったり、転んだりすると抜けやすくなっていることを、職員で周知徹底し対応していきたい、小さな変化も見逃さずに保護者に連絡していくことをお伝えした。
	来所	家族	帰宅したら、虫に刺されて赤く大きく腫れていた。保育室内に毒虫がいるのではないかと。	虫に刺されてしまったことを謝罪すると同時に、園では、定期的に業者による害虫駆除が行われていることを説明した。今後は、虫よけスプレー等でも予防していくことを伝え、再度謝罪した。
原口こども園	電話	元親族	離婚したので保育園からの連絡はしないでくれと伝えていたにもかかわらず、連絡があった。今後、一切連絡はしないで欲しい。	保護者の緊急連絡先を再度確認し、職員に周知を図る。
	電話	地域住民	学童保育園舎園庭の草刈りをして欲しい	至急、草刈の日程調整を行い草刈りを実施した。
	来所	家族	子どもの体調が悪く早く迎えに来て欲しいと連絡があったが、仕事の都合もあるので難しい場合もある。 子どものことでクラス担任に相談するが、検討すると言われるものの返事が遅い、早くして欲しい。 連絡帳に家で様子などいろいろ書いているのに、クラス担任からは何も書いてない時がある。子どもの園での様子が分からず不安な気持ちになる時がある。	体調不良等で早めの迎えをお願いする時は、保護者の仕事への配慮とともに、言葉の行き違い等がないように丁寧な説明に心掛ける。 保護者からの相談・質問等には迅速な対応に努めるとともに、結論が出るのに時間を要する場合は途中経過の説明を行うようにするなど親切的な対応に努める。 園児の担当が明確に決まっていなくても、連絡帳が未記入になる場合がある。このことを是正するために、園児の担当者を明確にする。
佐土原保育園	来所	家族	友だちから叩かれ顔に傷ができ、出血が見られる。以前も同じ児童から叩かれ同じ場所を怪我している。相手の親に会っても何も言われませんが、謝ってほしいのではなく、今後起こった時に気持ちを切り替えるためにもお互いに言葉を交わしておきたい。	相手の保護者へは怪我のことを伝えていなかったもので、説明し伝える。保育士も同席しお互いに挨拶をする。今後、起こった時は伝えていくことで納得していただく。
	来所	家族	園の駐車場に入る時の道が狭く車を駐車場に上げるときに怖い。入口が広くならないのか。	園の所有地ではないことを伝え、気を付けて駐車してほしい旨、お願いした。
	来所	家族	肌が弱く虫に刺されるととびひになりやすい。虫よけ塗布剤を使用させてほしい。	虫除けスプレーを日中は保育者が管理し、その都度保護者へお返しする形でお預かりし対応する。
	来所	家族	肌が弱く虫に刺されやすくとびひになりやすい。また、日焼けをすると肌が赤くはれてしまうため、虫よけ対策と戸外遊びはラッシュガードを着用させてほしい。	日中は虫よけスプレーをして戸外へ行くようにし、保育者がスプレーを管理し、その都度保護者へお返しする形でお預かりする。ラッシュガードを着用して戸外へ行くようにする。

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	スプーンなど左手を使うことが多いが、無理に右手への矯正はせず本児の使いやすさほうで進めてほしい。	本児の様子を見ながら無理なく進めていくことを伝える。
	面談	家族	一日保育士体験に来られた際、クラスの保育者の人数が多いわりにクラス内が落ち着いていないように感じる。落ち着いた雰囲気の中で保育をしてほしい。	職員間の連携、余裕を持って保育に当たるよう伝え、落ち着いた保育環境作りを徹底する。
	面談	家族	クラスのエアコンの清掃が不十分ではないか。掃除をしてほしい。	月1回程度を目安に清掃を行う。今後の環境美化で行っていくことを職員間で話し合う。
	来所	家族	皮膚が弱いので園での様子をこまめに知らせしてほしい。症状に合わせて薬を塗ってほしい。	職員間で本児の肌の状態を視診し、症状に合わせて塗布剤を塗っていくことを確認する。
明照デイサービスセンター	来所	家族	利用者（家族）と職員間の連絡手段として用いている連絡帳に、利用状況を記載し持ち帰って頂いたが、入浴を行わない利用者に対して、入浴を実施したとチェックしたため、入浴を行っていないのに、入浴実施にチェックがしてあると苦情を受ける。胸部に貼り薬があり、入浴をした場合は剥がれてしまう事を気にされたようだ	苦情を受けた際に謝罪を行う。連絡帳を記入した職員の記入ミスであり、今後記入ミスがないように、職員に周知徹底を図った。
	電話	利用者	毎月、利用者へ利用日と送迎時間を記入し渡すカレンダーを、誤って年末の休業日を利用日として記入したため、利用者が利用日だと勘違いしてしまい、準備をされ送迎車を待たれていた。	苦情を受けた際に謝罪を行う。利用予定カレンダーを作成する場合は、気をつけながら記入を行う。記入した職員以外の職員により二重チェックを行う。
	電話	家族	お迎えが来ないとの連絡を受けた。	お迎えの時間に間に合わない場合は、その時点で事業所へ連絡し、状況等の報告を行い、空いている職員がいる場合は、その職員が送迎対応し、対応する職員がいない場合は、お迎えが遅れると電話連絡を行うようにした。
	来所	家族	帰りの送迎距離が長かったため、車に酔ってしまった。契約時に車に酔うため気を付けてくださいと言ってあったのに、と家族より言われた。	帰りの送迎は最初に降ろすなど車に長く乗せないようにする。また、助手席などに乗車することとし、会話をしながら気分転換できるように配慮する。
相談支援センター明照	訪問	家族	ショートステイ利用中に褥瘡ができた。もっと早く病院に来ればよかったと医師から言われた。	その都度、利用者の状態については報告していたが、家族との情報の共有が不十分であった。今後は、家族も報告の記録が残るような仕組みをつくることとした。
	訪問	利用者	担当利用者より、他のケアマネージャーが担当している利用者の家族が嫌みを言ってきて精神的に苦痛を感じているのでどうにかしてほしいと相談があった。	その家族に対し、どのように対応すべきか悩んでいることを伝えると納得された。事業所内で連携を図り、担当利用者以外でも対応できるようにした。
	訪問	家族	初めて利用した施設の職員より、「何度も廊下に出てきて大変だった」と言われた。	いずれはその施設の入所を検討しており、環境に慣れることを家族は希望しているため、本人の状態を伝え対応を依頼した。本人の状態に応じた施設の提案が必要と感じた。
明照ヘルパーステーション	訪問	利用者	両足の爪の怪我のため、入浴の際に患部を濡らさないでほしい伝えたのに、ヘルパーによって対応が異なる。ビニールの保護の仕方が悪く足が濡れてしまった。きちんと対応してほしい。	サービス提供責任者が訪問したときの出来事であったため、その場で謝罪し状態の確認を行なった。それぞれのヘルパーとの間にサービス提供責任者が入り申し送りを行ったことで、細かいニュアンスの違いから苦情につながってしまった。今後は担当から直接担当に申し送りを行うことでニュアンスの違いを防ぎ適切なケアを行っていく。
ひだまりデイサービスセンター	連絡帳	家族	本人経由で利用料や領収書のやり取りを行うこととなっていたが、利用料を預かったことが書面に記されていないと、心配するのできちんと記入してほしい。	日頃から利用者本人には物忘れや、物のしまい込み等がある。本氏経由で受け取りが出来たかどうか、領収書の返却のみではなく書面でもきちんと残し連絡できるようにしていく。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	来所	関係機関	利用料のやり取りについてはご利用者本人を介して行ってもよいことを確認していたが、受領後の領収書が確認できなかった。受け取ったのかわからないと家族からケアマネージャーを通じて連絡があった。	認知症もあり、時々しまい込んでしまうことがある。ご利用者本人を介してやり取りを行うことは継続してよいとのことだったが、今後は領収書をお返しするのみではなく連絡帳にも必ず受領した旨を記入することとし配慮に欠けていたことを謝罪した。
	電話	地域住民	利用者を乗せた公用車が一時停止のところで一時停止をせずに通行していたと電話で通報があった。福祉車両は特に安全な運転を行ってほしい。	匿名での通報であったため、直接折り返し連絡しての謝罪はできていない（電話対応した職員が謝罪を行ったのみ）。対象職員のみならず、全職員に周知し運転マナーについて話し合いを持ち、今後、福祉職員としての自覚を持ち安全運転に努めるよう再認識する機会とした。
デイサービスセンターひだまり2号館	電話	地域住民	職員の公用車運転が危険だったとの電話が当事業所にあった。	電話を受けた職員がその場で謝罪を行った。電話の内容とそれに相当する職員から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、職員に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である。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。職員のケア内容の定着が出来ていないことが原因であるため、再度周知を行い、同様のことが起こらないように努めた。
	サービス利用時	利用者	入浴の順番を待っていたが中々声がかからず、イライラしていた際、職員と目が合ったが、声は掛けられず無視されたと感じて立腹した。	本人が入浴を待たれていたことは職員も知っており、気持ちを汲んだ対応ができなかったことを謝罪した。改めて全体へ周知し、利用者がどのような気持ちを抱いているのかしっかりと考えてケアに努めるよう指導した。
	サービス利用時	利用者	本人が苦手の利用者が近くでずっと話をすることが苦痛なため、席の移動を職員にお願いしたが、自分だけが移動して相手の方が移動しないのはおかしいと申し出があった。	改めて活動に集中する時間を作ったり、職員がこまめに介入することで会話が少なくなるようにすることを伝えることで納得していただいた。
	電話	関係機関	担当している利用者の家族より、事業所から直接電話をされるのは心的ストレスになるため、ケアマネージャーを通してしてほしいと申し出があった。	連絡事項がある時はケアマネージャーを通すことは承知していたが、特定の内容の電話でなければ直接電話をしても構わないと勝手に勘違いしたことが苦情の原因。今後は小さなことで必ずケアマネージャーを通して連絡することを伝えた。
ひだまり柳丸館	サービス利用時	利用者	入浴後に利用者から「お湯が温かった。」との申し出があった。	その場で謝罪した。職員間で当事者の快適なお湯の温度の勘違いがあった事が判明。直ちに「入浴マニュアル」の見直しを行い必要な個所の訂正を行った。
	サービス利用時	利用者	夜間眠剤を宿直者が部屋まで持ってきて頂いているが、人によって時間が異なるため時間を合わせて欲しい旨申し出があった。	申し出を受けて内部で意見交換を行う。午後8時の夜間放送後に居室を訪問し投薬を行うも、日によって服用する日と拒否される日があることを確認した。これを受けて薬剤師等に確認したところ、21時服用でも差し支えないとのことであったため、生活相談員が説明を行い、以降は21時に投薬することとなった。
	サービス利用時	利用者	居室のドアが重くて開きづらいので何とかして欲しい。	職員が確認したところ、ドアが一部床面に接触し抵抗となって重くなっていることがわかったため、調整し重滑剤を注入しスムーズにドア開閉が出来るようになった。
	サービス利用時	利用者	入居時にご飯をお粥に変えて欲しいと伝えたが、カレーライスや丼物まで全てお粥で出てくる。カレーライスは普通の硬さのご飯で出してほしい。	謝罪し、直ちに対応した。通常の食事時のご飯の内容と、丼物やカレーライス等に関しては更に確認するの必要を感じた。
	サービス利用時	利用者	食事量が減ってきているようですが、本人が下膳の際に「もうお腹一杯です」と言っても社交辞令の可能性もあるので、直ぐに下膳しないで何回か声掛けを時間をおいて行って欲しい。	直後の職員会議で「主訴と真のニーズの見極め」に関するスキルアップ研修を行い、高齢者に見られる特徴を共有した。要望については翌日から実践し、時間はかかっても構わないのでゆっくり食べて頂くような環境整備を行った。

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
	サービス利用 時 電話	利用者 家族	「母から部屋のエアコンが故障し温風しかでない。と聞いたが、確認をして欲しい。連日30度以上の日が続いているので早急に対処して欲しい。」旨申し出あり。	エアコン故障のことを謝罪し、早急に対処することを伝え、了承して頂く。幸いに業者に在庫があったため、直ぐに購入、設置することが出来た。申し出があった当日は、一階デイサービスセンター静養室にテレビを置いたりして一晩過ごして頂いている。
那珂の郷	電話	家族	送迎時、子供の泣き声があるので送迎場所へ行ったが、送迎者から降ろされていて間に合わなかった。その後、パニックになり、花壇を荒らしたと連絡があった。	送迎者は子どもが階段の方に曲がって、見えなくなったのを確認して下車させたことを伝えたと、状況について、ご理解いただいた。今後は、家族が送迎場所で待機することとなり、到着の電話連絡は大丈夫とのこと様子を見ていくこととなる。
	電話 連絡帳	家族	3回にわたり以下の内容で受ける ・下着、ズボンに便がついていた。 ・下着は汚れていないのどうして着替えさせたのか。 ・以前に渡した下着はストック用で、バックの中の下着が確認してもらいたい下着だったのに、それを着て帰ってきた。衛生的におかしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当職員が電話で謝罪した。</li> <li>・事業所班長が電話で謝罪し、今後の対応について話す。</li> <li>・担当職員が電話、連絡帳で謝罪した。</li> </ul>
	連絡帳	家族	当日2回服を汚されたので、今後2回分の着替えをお願いしたところ、何故2回分もいるのかとお叱りを受けました。	謝罪を行い、以前に預かっていた内容と着替えについて説明をすると、水で濡れるくらいは着替えは必要ないので、パンツを2枚持たせるようにしますと言われた。