

平成30年度苦情解決に係る取り組み状況

平成29年度下半期及び平成30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	5	5		2						5	
原口こども園	4	2	2							4	
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	5	3	2							4	1
明照デイサービスセンター	8	4	3		1				1	7	
相談支援センター明照	22		8				14		1	12	9
明照ヘルパーステーション	5		1				3	1	2	3	
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	3	5						2	3	3
デイサービスセンターひだまり2号館	2		1			1				1	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)	4		1		2	1			3	1	
那珂の郷	4		3			1				4	
計	67	17	26	2	3	3	17	1	9	44	14

注1) 明照保育園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	保護者で、チャイルドシートを装着せずに子ども（乳児）を抱っこしている保護者がいる。危険だと思うのだが、直接言えない。	園便り等でチャイルドシートを着用するようお願いをして、直接見た職員は声をかけてチャイルドシートを付けるようお願いした。
	来所	家族	登園した時にクラスに職員がいない時がある。伝達したいことがある時は困る。登園時の受入れをしっかりと行ってほしい。	その場で直接謝罪をする。職員全体に伝え今後このようなことが無いように努めていくことを再度お伝えした。
	連絡帳 来所	家族	園児帽子をロッカーの中に置いておくのは不衛生だから止めてほしい。わが子の分は持ち帰りたい。	直絶謝罪し、月曜日預かり、金曜日持ち帰りを中止することにした。
	来所	家族	本児の体調が優れず、下痢が続いていたため、担当保育士が母親に無理をせず家で過ごした方が良いと伝えところ、「医者から登園しても良いと言われたのにどうして休まないといけいないのか？」と不満そうに話される。	本児の健康のことを思い伝えたつもりという言葉が母親に不快な思いをさせてしまったことに反省し、母親に謝罪した。
	連絡帳 来所	家族	子どもが怪我をして帰ってきたが、職員からは何も連絡が無かった。「先生に話したのか？」と聞いたところ、職員はパソコンに向かっていて話せなかったと言っていた。怪我などはしっかり伝えてほしい。	直接、謝罪した。職員間で話し合い、保育中は子どもの安全の見守りを徹底し、パソコン業務・事務的業務は行わないようにする。
原口こども園	来所	家族	正面前駐車場の駐車場の妨げになっている車がある。	9月11日、11月17日の二度注意を促す文書を配布した。
	電話	家族	園児の頭をコンコンとたたく職員を見た。	対象となると考えられる職員8名から事情を聞き指導した。
	電話	家族	紙パンツをはかせないまま降園し、途中排尿した。	職員全体で、着替えをさせた後の確認を徹底するよう指導。
	来所	家族	一人親世帯への細かな配慮がほしい。	園長が母親の話聞いて全体で確認し合う。
佐土原保育園	来所	家族	持参している水筒の容量を帰宅時に確認するが、あまり減っていない。水分は十分摂ってほしい。	ご意見をしっかりと傾聴し、不安や心配を与えてしまった点を謝罪した。水分補給の時間をしっかりと取ること、水分が摂れているか確認を行うことを全職員で周知徹底した。
	来所	家族	「耳の手術後であるため、シャワーについて耳に水が入らないようにしてほしいこと、また、他の児童との接触に注意してほしい」と伝えていたにもかかわらず、頭からシャワー水をかぶっていること、また、他の児童と接触し鼻血が出たと聞き、お願いしたことが軽く受け止められていたのだと不快に感じた。	苦情をしっかりと傾聴し、術後の児童への配慮が足りなかったことを謝罪した。他の児童との接触を避けるために、事務室で勉強を行うなど、臨機応変に対応を行った。
	電話	家族	わが子が他の児童に怪我をさせてしまったようで、相手の保護者より「お宅の子どもさんは、いつもあんなに乱暴なのですか？」と言われ母親が大変傷ついた。保育士からは何も聞いていなかったため、その時の様子や相手の保護者に子ども同士のトラブルをどう伝えたのか知りたい。	ご意見をしっかりと傾聴し、大きな不安や心配を与えてしまった点を謝罪した。子ども同士のトラブルに保育士がしっかりと気づき対応していく点を職員間で周知徹底した。また、3歳以上児の児童間のトラブルについては、保護者に情報を伝達していくことを職員間で確認した。
	電話	地域住民	運動会の練習のピストルの破裂音が大きく響いている。裏山に反響するのだろうが、花火の際も同様だった。音に関してもっと配慮してほしい。幼児に合図を送るためならホイッスルでも良いのではないか。飼犬が室内で小便を漏らす理由が、音のせいではないかと感じている。	申し出本人宅へ園長が出向き謝罪を行った。また、練習の際はホイッスルを用い、予行練習と運動会本番のみにピストルを使用させていただくことを了承いただいた。今後は、花火（夏祭り）、運動会前は地区の回覧板等を利用し、近隣へお知らせしご理解を頂くようお願いすることを話し合った。

	来所	家族	神社前の駐車場が荒れている。へこみが大きく雨の後など大変使用しにくい。砂利を入れるなど整備を行ってほしい。	ご意見をしっかりと傾聴し駐車場利用の際の不便について謝罪を行った。法人本部に相談し、砂利を入れ固める整備を行った。
明照ダイサービスセンター	電話	家族	入浴の時に着替えを行っているが、着替えた衣類の中にティッシュが入っている事がある。そのまま洗濯すると大変なので確認して欲しい。	謝罪を行い、入浴の着替え交換時に確認する事と送迎の帰りの際に家族と一緒に再度チェックを行うようにダブルチェックを行うことで了解をもらう。
	サービス利用時	利用者	利用者本人より昼食の際味噌汁の器が汚れているから食べたくないと言えあり。	調理職員に伝え器を交換し提供した。今後は配膳前に確認を行う。また、汚れが激しい器は破棄し新たなものを購入準備する。
	電話	家族	入浴後の着替えを行っていない。	新人職員が対応していた。職員会議で入浴時の衣類交換について決まり事（衣類交換したら、その上に白いタオルを置く）を話合っていたが、忘れてしまっていた。職員同士の声掛けもしていなかった。今後は決まり事を徹底し、職員間でも確認しあっていく。
	電話	家族	帰宅後、着替えの時にパンツが後ろ前になっていた。	入浴の着脱時に見守り不足から起きたこと。今後は確実に見守りの中、着脱行為を行っていただき同様のことが無いように再周知した。
	来所	家族	利用者A氏とB氏で体調の事を話し、その件を利用者A氏が自宅に帰り家族に伝えたところ、Aの家族が利用者Bの家族に連絡したことで席を離してほしいと苦情を言われる。	急に席を離すと不信感につながるため利用者A氏にその旨説明し、家族にも同席の了承を得る。また、バイタル等についても利用者間に伝わらない様配慮する。
	来所	家族	入浴時に着替えが換えていなかった。	衣類交換したらカゴや服の上に白いタオルを置くことの徹底を行いどの職員が対応しても確認できる仕組みを作る。そのことを職員間で周知した。
	来所	家族	下着の中にピンクのタオルが入っていた。（脱衣室の椅子にピンクのタオルが引いてあり、着衣時に下着と一緒に上げてしまった）	入浴の着脱時に見守り不足から起きたこと。今後は確実に見守りの中、着脱行為を行っていただき同様のことが無いように再周知した。
	来所	家族	他者の下着が着替えた物の中に入っていた。	脱衣時の見守りを徹底することを伝えた。着替え時の交換は確実にを行う事と他者が間違わないような環境整備として手が届かない配席などの整備を行う。職員間で周知を行う。
相談支援センター明照	電話	匿名	FAX番号を間違えて、事業所ではなく個人宅に提供票を送信してしまう。後日、送信先の個人宅より誤送信の指摘の電話が入る。連絡をいただくまでは、誤送信したことに気が付いていなかった。	電話対応を行った職員が、連絡いただいたことにお礼を述べ、改めて謝罪する。誤送信してしまった書類に関しては、処分して下さると言われた。FAXでやり取りをおこなう事業所が増え、その都度番号を入力することが増えていたが、改めてFAXの機器に関係事業所を登録し、入力間違いで、誤送信しないよう対応した。
	訪問	家族	「ある事業所を利用するたび足に打撲痕がある。事業所に直接訊いたら相談員がベッド柵が原因かもしれないので、次回より配慮するといわれ、その時は納得した。その後本人が部屋で滑ったと言い、打撲痕の広さからしてもそうかもしれないと思った。相談員は現場の職員には確認していないと言っていた。もう利用しないので事業所には言わなくていい。」と家族より話がある。事業所に報告し確認。現場にも確認したが転倒については物音もしなかったのがわからなかった。今後注意していくとの返答。	他施設に入所となったため、今後利用はない。独居、認知症であるため詳細については不明。ショート時の転倒ではなかったかもしれないが、家族としては現場にも確認してほしいと納得のいく説明ではなかった。この件については関わらなくていいとのことだったが、事業所の信頼にもつながるため、確認したことを家族に伝えた。納得はされたが、対応の難しさを痛感した。
	訪問	家族	支援者が変わると、精神的なところから本人の状態が悪くなるので、固定したスタッフで対応。しかしスタッフが体調崩し対応が困難なため、他のスタッフで対応を検討していると伝えたところ、そんなことは聞いていない、説明がなっていないと、本人の気持ちを考えていないなどと、ケアマネに連絡あり。	事情を聴きとり、事業所へも連絡し経緯を聞き取る。事業所側も、体制上必ず決まった担当での対応が難しく、緊急時に備えても他のスタッフの受け入れをお願いしたいと話す。以前も、同サービスの利用を進めたところ、本人が寝込んだと話されたが、入浴の介助の必要性は高いため、事業所とともに説明とお願いに行くこととなる。

訪問	家族	転倒の可能性が高く認知症もあるため、送迎時は開錠し自宅内まで送ることを担当者会議でも周知していた。新入職員が送った際、送迎車から降りた時点で本人が頑なに拒否されたため、その場で別れた。その後、自宅入り口の階段で転倒した。	施設に確認したところ、「送迎時の対応については周知していたが、新しい職員が送迎した際、本人が大丈夫と言われたので帰ってしまった」との返答。翌週の担当者会議で謝罪するということがあったが、会議当日になり、行けなくなったと欠席。その後の対応もなかった。家族は施設からの謝罪は希望されていなかったが、以前も荷物が外に置いたままになっていたこと、書類手続きの際の施設側の対応についても不信感をもっていたことを今回打ち明けられた。今後の利用については保留になっている。本人対応について事業所間内での周知を再度依頼。今回のことがきっかけでこれまでの不満を伝えられた。日々の対応や言葉遣い、態度など、改めて考えさせられた。
訪問	家族	胃瘻造設にて、元の有料老人ホームでの生活が困難となるため、家族とともに新しい施設の見学や申し込みを行う。その際に、初めに相談して受け説明と異なる説明を施設側より受け、家族はその施設には、長くは入所させたくない、と、話される。	現時点では退院後受け入れ可能な施設がないため、受け入れの条件が当初と異なっても入所するほか手立てがないが、その後相談に行った施設では、こちらから説明しなくても、本人とご家族の希望をくみ取ったケアの提案を行ってくれた。家族は、その施設の説明担当者の姿勢と言葉を信頼し、空き次第入所の意向を示される。事前の打ち合わせの段階で、きちんとした確認や、その施設の考えや体制をもっと理解し、家族へもっと確実な説明などを行うべきであった。
訪問	家族	「本人が何度もトイレに行くので施設のトイレトペーパーでは足りない。持ってきてほしい」と言われ、持っていくと、居室のトイレに案内され「詰まったら修理をお願いします」と言われた。納得がいかなかったため別の家族が施設へ「本人がわざとやっているわけではない。認知症で忘れてしまうための行動で、紙を小さく取っておいておくなどの対応をしてもらいたい。」と言ってもらったら「対応を考える」と言われた。また、本人が認知症で起こしている行動や暴言があるが、会議の際に何度も同じようなことをストレートに言われることに対して「これまでずっといい気持ではなかった。また言われるのかと思うと会議に行くのも気分が落ち込む。本人への対応が悪くなるといけないと思って言えなかった」と話される。	・担当者会議の際に事業所の担当者の伝え方に不安を感じていたが、ケアマネジャーよりも担当者と家族の付き合いが長いことこれまでもそのような関係だったのかと思いついていた。 ・事業所管理者へ家族対応時の状況を確認すると「面会に来られたのでトイレトペーパーを持参してほしいことを伝えるつもりだったが他の職員がトイレの詰まりの話をしてしまったのでその話で興奮され他のことが印象に残らなかったのではないかと。トイレの詰まりについては何度も詰まれば家族へ対応をお願いするが、最初のうちはこちらで対処することになると思います」と言われる。
訪問	家族	これまで利用していた老健のショートステイ受け入れ数が事業所の体制が変わり、減っていた。以前通りに利用しようと予約しようとしたが思うような日数を予約することができなかった。2カ月前に担当者会議をしており、その際に長期のショートステイをする予定があることは伝えていたが担当者は何も言われなかったため、家族より「そう言った変化があるのなら事前に教えてほしい」と言われる。	老健ショートステイ担当者へ伝える。謝罪などはなく、担当が以前と変わっているためこれまでそのように利用していたことを知らなかったというような応答をされる。結局は予定より長い期間で入所扱いで入ることになったが家族は「それがわかっていたらもっと長く治療ができた」と不満げだった。
訪問	家族	事業所を変更してほしい。以前よりかかわってもらっているが、固定の担当制が難しいことや、本人が希望する入浴介助の対応が難しい事を言われ、他事業所に変更してもいいと、説明を受けた。通所サービスも体験するが、十分にリハビリが行えないため、自分たちの希望に合わない。色々関係性がうまくいかなかったりするので、ほかの事業所に代わりたい。	事業所に事実確認を行うと、家族が話す内容も、時間とともに食い違ってきている。家族側に再確認をしても、現在の認識で話を押し通されるため、市内の訪問可能な事業所に相談し、訪問可能な空き時間などを確認する。その中から、ご家族が選択し、事業所を変更することとなる。もとより、利用者側、サービス提供者側の意向等の確認と、サービス内容の取り決めをしっかりと行っていく。
訪問	家族	住宅型有料老人ホーム入所中だが、面会に行くときに急に居室に案内され「トイレを使う頻度が多く、ペーパーを使う量も多いので買ってきてほしい」と言われ「トイレが詰まったら修理代は負担して下さい」と言われた。トイレを詰まらせたこともないし、紙しか流さないのに何故詰まるのかわからない。納得がいかなかったため入所者の娘婿が行き、「紙をある程度ちぎっておいておくなど多量に使わない工夫をしてほしい」と職員へ伝えると「わかりました」と言われた。相手が女性が男性かで態度が違うと不安になる。	施設へ連絡し「パット等を流して詰まらせるような状況があるか」と聞く。責任者は「パットを流すことはない。他の管理者が急に家族にそのようなことを言うのでご家族もそのことしか頭に残っていないような感じだった。ペーパーを買ってきてほしいと伝えただけだった」と言われる。また、その後施設へ訪問した際に「トイレトペーパーの購入もしなくて良い」と職員から言われたと、ご家族は施設側の言うことが変わることに不信感をもっていた。
電話	他事業所	住宅型有料老人ホーム職員より、自事業所担当の退所した方の家族が「うちの施設のことを勝手にお金を引き出ししていた。あそこは、ぼったくりの施設だ」と言っている。と苦情の電話が入る。	家族や本人もしっかりされており、理解力があるため、誤解があれば直接家族へ訂正して頂くよう答える。

訪問	家族	住宅型有料老人ホーム入所中で朝は訪問介護を利用して更衣や整容をしてもらっているが、この前トイレで座り込んでいたと報告の連絡があった。夜のケアの話をしていたら、「一人で着替えをしている。夜中の見回りの際は入り口から除くだけで顔をのぞき込んだりはしない」と言われた。そのようなサービスで良いのだろうか。朝は更衣の手伝いがいるのに何故夜はないのか。	要介護3であり、身体状況を考えても更衣介助が必要な状態のため、ケアプランにも位置付けている。施設へ連絡し何うと「介助している」と責任者が言われる。事情を伝えるが、その後家族へ誤解を解くような連絡はされていない。月末訪問時に「施設へ確認したが夜間の更衣介助は行っている」ことをケアマネージャーから伝えた。不信心は変わりなく、他のことについても不安を持たれていた。
訪問	他事業所	有料老人ホーム入所者の定期訪問で、ホーム管理者より寝返りが難しいので耐圧分散マットを使用したいとの依頼があった。デイサービス、訪問介護で支給限度額いっぱい利用していたため、利用の同建物1階にあるデイサービスに、毎日利用の入浴の調整をお願いしたところ、「ホームのほうで福祉用具を使用せず何らかの褥瘡対策をしたらいい・・・定時に体位を変えたい・・・」と職員が動けば済むことだといわれ、同職場で連携がとれておらず対立感を感じられた	利用者の状況を把握して必要なサービスを提供していくことが必要だが今回は、ホームとデイサービスの管理者同士が話し合うということで様子を見ている。
訪問	家族	利用者の家族より利用中のショートステイ事業所について、本人が「職員同士ばかりが話していて誰も相手をしてくれないので行かない」と繰り返し言うので、変更してほしい。と相談がある。事業所へ「利用中話し相手が無く寂しいようだ」と伝えるが、次の利用時も同様のことを本人が言われる。事業所側としては「今回は他の利用者さんに手がかかっていたのでそう思われたのかもしれない」と言われるが、排泄が自立しており、そこにプライドも持っている利用者に対し、居室にポータブルトイレを置くなど対応に不安を感じた	認知症でありショートステイ利用したくないために言われているかもしれないため、他の事業所と2か所交互に利用し、再検討することにした。
訪問	家族	家族の病気で在宅介護が困難となり、3か月間老人保健施設に入所した。認知症があり、帰宅欲求や被害的な訴えがみられ、職員に対して怒り出すこともあった。日常生活動作も指示が通らないこともあり、日常的に支援が必要な状態だった。今月施設による退所後の自宅訪問の際「今後受け入れは難しいので、他のところを検討してほしい」と遠回しに断られた。家でも大変なので想像はつくが、あんな言われ方をして残念だったと家族より話がある	他事業所でショートステイは利用していたが、長期間は初めての利用。家族は今回のことで施設側の信用をなくし、本人も利用していたが、そちらの利用もしないとのこと。本人の状態については主治医と相談し、他科受診も検討中。在宅介護も難しくなっているため、区分変更をかけ施設入所を検討していくこととなる。
訪問	家族	デイサービスで母が迷惑をかけている。起きたことについて、その都度事業所から連絡が来る。家族としても迷惑をかけないよう本人に言っているが高齢で軽い認知症もあり、言うことを聞かない。毎回申し訳ない気持ちで謝っているが、もうそれに疲れて悩んでいる。自宅にいられると介護負担があるが、その方がまだいいかもしれないので、利用回数を減らしたい。	事業所側へ相談。トラブル時の報告の仕方を再検討して頂くこととなる。
電話	他事業所	有料老人ホームより、長年入所している利用者であるが、本人を思って対応や助言していることに対して、受け入れがなく特定の職員に激しい言葉で発言をしたりするので、これ以上事業所では受け入れが難しいので、次の入所先を検討してほしい。	以前より、関係性が悪い状態ではあったが、利用者自身も精神的な疾患もうかがえる。また、自分の思いを否定する職員に対しては感情的になり、日に日にその対象者となる職員が増えてきた。家族が県外在住であり、近くに身内もなく、本人が退所を希望していないが、家族と相談し次の入所先を検討している。本来は、事業所に状況を勘察し対応をお願いするところではあるが、関係性が悪化しており、双方にとっても、良い環境とは思えなくなっている
訪問	他事業所	有料老人ホームより、精神的に不安定になっており、現在定期薬も内服されず、身勝手な発言や行動が多くなっているため、施設での対応の限界を迎えている。	もとより、精神疾患があり、躁鬱の症状は見られていたが、今回は服薬も拒否されているため、そう状態が続いている。家族も県外在住であり、こまめな対応や相談が難しい。施設職員と利用者との話を繰り返し聞くが、本人の訴えは現実的ではなく、希望に沿うことは難しいと説明があった。施設対応で、かかりつけ医の精神科を受診し、現在入院設備のある病院に3月入院となる。今後については未定。

	電話	他事業所	2日続けて、自ら介護タクシーへ連絡し、勝手に買い物へ行こうとしていた。また、施設職員に意図的に事実でない事を言って、用事を頼もうとしているので、現場が混乱してしまい、やはり施設での対応が今後は難しい。どこか、ご本人に会うところを探してほしい。	先月より、退所希望を施設側より言われ、本人家族も受け入れていたが、移行先が見つからずにいた。外出を試みた件に関しては、本人に説明し、事前に相談するよう伝える。介護タクシー側に事情を説明し、今後は事前に相談や依頼を行うことを伝える。施設側には、施設探しの進行状況を説明。4月に入ってから。新しい入所施設が決まり、すでに退所し、新しい施設での生活がスタートできている。利用者との関係性が悪くなると、些細なことまでトラブルに発展してしまうため、日ごろの関係性を双方側に確認が重要であった。
	電話	利用者	精神手帳所持者。グループホーム体験利用の希望があり計画を変更し親子同席で計画について説明を行い同意を得る。その後、本人より連絡があり、一般就労をしたいパートで短時間で働きたいと要望ある。一般就労できる精神状態ではないため、説得をするも聞き入れできない状況。一般就労をするのであれば、障がい者就業・生活支援センターを利用する事が望ましいことを説明する。	本人の精神状態などの確認をしながら、話を聞く。現在の支援状況等を主治医の精神科や県・市社協、行政と情報共有を行い、対応を協力してもらっている。
	電話	他事業所	療育手帳所持者。グループホーム入居中、外出介護を支援している事業所より外出介護の支給量が足りなくなっていると報告を受ける。施設入所中の父親の面会など多くなっていることやその他の外出も増えている状況とのこと。直近の支援状況を教えてもらう。	外出介護の支援内容を報告してもらい必要性について検討し、本人と面接を行った結果、日用品の買い物にも外出介護を利用していたため、本人が単独で行えることまで支援がされていたので、改善を求め、父親の面会を第一の優先順位で支援をしてもらうように説明を行った。
	電話	行政担当課	放課後等デイサービスの利用希望があると放課後等デイサービスから連絡があり、未申請とのことだったので、申請手続きをするよう母親に伝えてもらっていた。障害福祉課窓口より連絡あり。障がい児の申請について苦情あり。昼の時間に児童の申請手続きに母親が来所されたが、児童は聞き取り調査をしないと聞けないので職員の昼休憩時間帯を外してきてもらいたい。それか、事前に連絡をしてきてもらいたい。母親も仕事をされていることを伝えるが聞き入れなく何度も繰り返し言われる。	窓口業務の事情までは把握していないことを伝えたくて、今後は、障がい児の申請については申請窓口で連絡をして行くことや昼休憩の時間を外して申請に行くように家族に説明を付け加えることとする。
	電話	他事業所	担当利用者の対応について適正化委員会から障がい者就業・生活支援センターに連絡があった。「対応する人が冷たい。同じ内容の回答しかしない」と言った内容だった。どのように対応すればよいか、統一するために貴法人で方針を決めてもらいたい。	本人、母親と副施設長、管理者、全担当者同席で面談を行い、本人の要望を確認し今後の支援については、月1回1時間程度で面談をして行くことを提案するが、本人の返答はなく、仮案とすることとなる。様々な事業所へ連絡される県については、今まで通り話を聞いてもらい、何らかのサービス利用の意向がある時は、相談支援専門員へ相談を促すようにしてもらうこととする。
明照ヘルパー ステーション	訪問	利用者	月末になるが請求書が届いていない。	サービス提供責任者が請求書を持参し、利用者へ謝罪。責任者が請求書発行の際はヘルパーに伝え確認し、ヘルパーにはすみやかに持参する事を指導した。
	担当者会議	家族	燃えるゴミ袋に記名をお願いしているのに、記名がされていない。記名はきちんとしてほしい。	ゴミ出しをご家族が対応される利用者宅。サービス提供責任者が謝罪し、その場で在庫のゴミ袋に記名を行った。ヘルパーにも周知を行った。
	訪問	利用者	台所の床が一部剥がれている。ヘルパーが拭き掃除に雑巾を固く絞っていないからではないか、浴室のぬめりが取れていない、きちんと掃除できていないのではないかと。トイレにクモの巣がある。	週に1回の活動の利用者、サービス提供責任者が訪問し謝罪し、床の件、浴室の件、クモの巣状況確認する。床材や掃除の件について利用者に話をしたが、利用者より「良くしてもらって申し訳ないが自分で掃除は出来そうなので頑張ってみる」との事で支援終了となる。
	訪問	家族	陰部を拭いたタオルで背中を拭いたり、介助の際、掛け布団をたたまず下の方に丸めてある。改めてほしい。	サービス提供責任者が訪問し、ご家族に事情を伺い謝罪を行った。サービス提供責任者が、全ヘルパーに同行し活動内容をチェックし、指導を行う事で了承を得た。別日に家族の許可を得て利用者宅に担当で集まりケアの統一のための勉強会を行った。
	電話	家族	契約の段階では利用料金は1割と聞いていたのに、実際は給付制限があり3割負担と言われた。最初と話が違う。納得できない。給付制限が終わるまでヘルパーはもう使わない。	ケアマネージャー、管理者、サービス提供責任者が負担割合証のみの確認で、介護保険証の給付制限を見落としをしていた。ケアマネージャーと同行し謝罪し、説明を行った。今後は、介護保険証の2重、3重のチェックを行っていく。

ひだまりデイサービスセンター	電話	家族	連絡帳を確認すると薬が入っていたと驚かれる。	本人のポケットに入っていた薬を返却するつもりで連絡帳にはさんでいたが、送迎の際に伝えるのを忘れてしまったと謝罪する。
	電話	家族	サポーターが以前から下に下がっている。	しっかり装着することを説明し謝罪する。
	来所	利用者	配膳の際に職員のエプロンが膳に付きそうとのことでエプロンの裾を押さえられる。	膳には付かなかったが丁重に謝罪する。
	電話	家族	事業所の電話の受話器が上がっており連絡ができなかった。	電話がつながらなかったことを謝罪する。
	電話	利用者	朝の送迎時に自宅玄関の扉が開いていたと電話があり。	電話にて、その場で謝罪する。
	来所	地域住民	エアコンの室外機が時々大きな音がする。	謝罪しエアコンの新規導入を行う。
	来所	地域住民	公用車を近所の自宅前に一時停車した際に私道だから停めないでほしい。	謝罪し停めないようにする。
	電話	地域住民	一旦停止をせずに急に出てきて危うくぶつかりそうになった。もう数回同様のことがあった。	電話で謝罪し、職員への安全運転講習を行うことを伝える。
デイサービスセンターひだまり2号館	電話	家族	迎えが来ないと連絡がある。ショートステイと間違っており送迎が漏れていた。	すぐに近くにいた送迎車で迎えに伺う。今後同様の間違いがないようにショートステイの予定の再確認を行う。
	送迎時	地域住民	送迎時、ご利用者宅に到着すると、近隣の方と思われる方から「一旦停止を怠った、スピードが出ていた、ぶつかりそうになった」との苦情を受ける。	運転マナーに注意を払い、他者から見ても危険と思われないよう安全運転に努めることを周知した。
ひだまり柳丸館	電話	家族【デイ】	デイの送迎で自宅へ送った時に、玄関の鍵が開いていなかった為、自宅内の奥の部屋で作業（仕事）されている長女へ連絡を行った。その件について電話連絡があり、仕事をしていて電話に出れないので、鍵がかかっている時などは姪へ連絡してほしい。前には伝えたが、鍵が開いていない時は、ベランダと所は鍵が開いているので、そこから上げてほしい。	鍵が開いていない場合は、ベランダより上がる事を周知出来ていなかった事に対して謝罪を行う。再度、職員に周知徹底する旨伝え、了承を頂いている。申し送りノートとサイボウズで周知する。
	サービス利用時	利用者数名【住宅型】	洗濯代行について、数名のご利用者様より苦情があがる。洗濯代行を利用されている方に対して、職員の言葉がきつい。「洗濯物を早く持ってきて⇒「してやっている」「急がせている」ように伝わっている。「自分で洗濯してもいいんですよ」⇒「頼まず、自分で洗濯をしなさい」と言われているよう伝わる。「天気が悪いからなかなか乾かないのよね」⇒いやみを言われているように伝わる。	〇〇させる。〇〇してやっている・の発言や態度が職員に出ている。職員会議で苦情内容に対して改めるよう指導を行う。「禁句集」をあつめて、言わない様に徹底を行う。
	サービス利用時	利用者【デイ】	デイサービスホール内で、職員が「あーでもない、こーでもない、いやそうじゃない」等と互いに大きな声で言い合っている姿を見かね、「ここは偉い先生ばかりで、全然まとまりがない。耳が痛い。」と皆に向かって言われる。	利用者の前で意見の言い合いをしていたのを見かねて発言された様子。利用者の前で意見の言い合いはやめるように徹底する。
	送迎時	利用者【デイ】	送迎時、歩行に不安がある方に対して手引きの支援がなかった事に対して立腹される。施設到着後も支援が得られなかった。	該当する職員に対して指導を実施。

那珂の郷	電話	家族	送迎について変更を連絡帳に記載したが返事がなかったので確認できたのか不安になった。送迎の時の対応についても配慮不足を指摘された。	お詫びをして、返答の記入をしていくことを伝えて了承していただく。
	送迎時	家族	朝の送迎前、急に泣き出した。活動班で他の利用者に無視され、嫌なことを言われたことがあった。施設での様子を教えてほしい。	活動班の利用者複数間でのやり取りで嫌な思いをされたことが確認できた。申出人に報告する。今後の見守りをお願いされる。活動班で約束事をし座席の配置も配慮した。
	電話	家族	さおり班の空調が匂うことや、関わりが少なくなっているのではないかと。環境等を配慮してほしい。	さおり室の座席の配置転換を行い常に利用者の安全で安心できる体制を整えた。空調設備は早急に掃除を行い対応した。
	電話	家族	日中一時利用を希望していたが当日送迎に来なかった。	予定表の見落としを謝罪する。予定表の受けつけ処理の方法を職員で再確認した。