

令和2年度 苦情解決に係る取り組み状況

令和元年度下半期及び令和2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	2	2	1						5	
原口こども園	1	1								1	
放課後等デイサービスはるぐち	0										
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	2	1	1							1	1
明照デイサービスセンター	16	3	12			2				12	4
相談支援センター明照	8		8						3	2	4
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		2		1				1	2	
デイサービスセンターひだまり2号館	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		3		1				1	3	
那珂の郷(サン・テラス含む)	3		2			1				2	1
計	44	7	31	2	2	3	0	0	6	29	10

注1) 相談支援センター明照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	来所	家族	家庭での排便時に、便の中から風船が出てきた。家では風船で遊ばせたことではないので、保育園の物だと思う。目が行き届いていないのではないかと。誤飲などあってはならない。しっかり見て欲しい。	保護者に謝罪する。職員全員で保育環境・年齢に合わせた教材の見直しを行い、保育中の見守りと清掃の徹底を行う。
	電話	家族	帰宅後、入浴する際、背中に手型のような跡があった。本児に確認すると、「先生がした」と言うが、真実を知りたい。 近頃、先生からよく注意を受けるように感じる。先生が叱るとき口調もきついのではないかと。わが子は育ちの中で遅れていたり、特徴的なところも目立つので、気を付けてもらいたい。	園長、副園長、主任で担任から事実関係を聞いた。「活動のため、子ども達は上半身裸で動いていた。その際、順番を急いでいた本児が後ろの子どもと喧嘩になり、相手から叩かれた際の手型である」ということが判明した。この内容を園より家族に話すと、「本児もそのようなことを話していたから分かりました。」と納得された。 後日、園と家族、家族の知人などで話し合いの場を持ち、園側は「感情的になって叱ることはせず、本児の特徴や保護者の思いを汲んで保育に努めること」を約束した。日々の送迎時には本児の様子を伝え、怪我やトラブルについては、必ず口頭で伝えるよう約束した。
	電話	家族	降園時、保育室前のテントを避けようとして、事務室前テラスにおいていた玩具におでこをぶつけた。軽傷とは言え、今後注意していただきたい。併せて、同テラス前の玩具の移動、緑マット（人工芝）の修理または撤去をお願いしたい。	園側で本児の状況を掴んでいたため、降園時、すぐ謝罪し、玩具の撤去・移動を行い、保護者も納得していただいた。緑マット（人工芝）上を子ども達が歩かないように指導した。同マットの破れている箇所の修理を行ったことを伝え、実際に見ていただき、納得してもらった。
	来所	家族	絵の展示場に観に行ったらと、本児の絵は、描いた絵の上から黒のクレヨンでぐちゃぐちゃと書き入れてあった。誰の目から見ても異様だと感じる絵だった。事前に展示会に出す前に園内で出品作品を吟味したのか疑問である。本児の作品を見てとても悲しかった。状況によっては、出品作品について、家族にも相談してほしい。	・まず、園職員で作品展示状況を確認すべく同スペースに向かい、本児の作品を確認後、展示会場の職員に同作品の撤去を申し出る。併せて、保護者に謝罪した。また、園内で、園内外の作品展示の在り方について協議した。また、保護者には、特に子どもたちの作品であっても観る人、観た人の心情や展示場所等を総合的に判断し、作品展示等を行っていくことをお伝えし納得してもらった。
	連絡帳	家族	本児のお迎え後、バッグを見ると、本児の汚れた食事エプロンと汚物が一緒のビニール袋の中に入っていた。ビニール袋に入れる際は、汚物と服・タオル類は別々に入れてほしい。	当日の連絡帳に記入があったため、連絡帳及び口頭にて同日謝罪した。降園時の準備の際、保育者がビニール袋の中身を確認して子どもに持たせることの徹底をお伝えし、家族から納得していただいた。
原口こども園	来所	家族	新2号認定の手続について、年度末に園から説明がなかったこと、園と市役所の説明に食い違いがあることから、一部の期間について、新2号認定の適用が受けられず、負担する必要のない費用が発生した。	園の対応に不手際があったことを謝罪し、負担する必要のなかった費用については、園が負担することとした。
佐土原保育園	電話	地域住民	園の夏祭りでは花火が打ち上げられることを回覧板で知り、当日楽しみに園を訪れたが、夏祭りは開催されておらず、花火も上がらなかった。コロナで中止するのであれば、地域住民にしっかり知らせるべきである。	園の情報提供に不足があったことを謝罪した。今後の情報提供には、細心の注意を払うことで承いただいた。
	来所	家族	申出人の子に対して、保育者の叱責が厳しすぎると感じる。迎えの際、本児の悪い点ばかり指摘され、特に今回は目前で厳しく叱責されている様子を見て心が痛んだ。叱責や注意の仕方を改善してほしい。	当該職員が謝罪するとともに叱責の理由を明確に伝えた。本児に対応する場合、状況把握を十分に行うことや注意（叱責）については改善を行うことを話し、ご理解いただいた。
明照ダイサービスセンター	電話	担当ケアマネジャー	送迎時に職員から「早くして」と言われたと指摘を受ける。	その場で謝罪し、次のような説明を行い、ご理解いただいた。 送迎時の準備に時間がかかっていた。次の送迎が迫っていることで職員に焦る気持ちがあったため、「早くして」とは言っていないものの、利用者に不快な思いをさせてしまったかもしれない。介護をする際、余裕を持って業務に当たるように心がける。

電話	家族	送迎時に職員から「早くして」と言われたことを本人がとても気にしている。デイに行かないと言い出しそうで心配。職員の言動を改善して欲しい。	その場で謝罪した。 職員全員に余裕を持って介護に当たるように指導する。また、送迎時に時間がかかりそうなときは、デイに連絡して指示を仰いだり、再送するなどの対応を行うように指導することを説明し、ご理解いただいた。
電話	家族	足の疼痛がずっと見られ、ご家族と関係事業所でも対応していたが原因がしばらく分からなかった。しばらくして、ご家族より巻き爪で足底の裏の皮膚に爪が食い込み外傷が出来ていたことによる痛みだったとご指摘を受けた。今後は足底までしっかり観察して欲しいと要望があった。	その場で謝罪し、状況説明を行った。 また、職員に対して、入浴時は、全身（足底まで）観察をしっかりと行うことを指導した。
電話	家族	デイサービスで水虫をうつされた。脱衣所は裸足で歩く場所があるのでどうかしてほしい。	その場で謝罪し、状況説明を行った。 対応について職員で検討し、本氏専用のスリッパを準備して対応することとした。お風呂上りに足指をソリューションウォーターで消毒を行うこととした。
電話	家族	他者の上衣がバッグの中に入っていたと報告を受ける。	その場で謝罪し、状況説明を行った。 職員に対して、送迎時にご利用者の洋服や持参物の確認を行うこと、入浴時の見守り・把握の徹底、職員同士の連携を徹底するよう指導した。
電話	家族	カバンの中に他者のマスクが入っていたと指摘を受ける。	その場で謝罪した。今後は、来所時にマスク持参の確認、帰宅前に本氏のバックの中を必ず確認することを伝え、ご理解いただいた。
電話	担当ケアマネジャー	入浴時に皮膚打撲痕を発見し、帰宅時に職員からご家族へ状況を報告した。その報告の中で、「自宅でおつけたと断言された」とご家族が担当ケアマネジャーに苦情として申し出た。	次のような取組を徹底することでご理解いただいた。 今後は、送迎時にご家族と、見える所の皮膚の観察を行うこと、その他の傷などがあつた場合は、帰りの送迎時に必ずお伝えする。皮膚トラブルがあつた時点でご家族に報告し、その後に他の関係事業所に連絡する。
来所	家族	朝、ご利用者を送って来られた際に、他者のマスクがバッグの中に入っていたと指摘を受ける。	帰宅前やご自宅に送った際にバッグ内の確認を必ず行う。また、ご利用者全員に、可能な範囲でマスクに名前の記入をお願いした。
電話	家族	股関節が痛いと言われていたご利用者のご家族に、実際は洗濯物畳みを立位で行なっていなかったのだが、「立って洗濯物を畳んだら痛くなった」と誤った報告をしてしまったため、不信感を抱かれた。	その場で謝罪し、憶測で判断してしまったことを説明した。利用中の怪我や事故に関しては原因不明であっても状況把握をしっかりと行い、看護師と相談員で協議し、相談員からご家族に報告するようになった。
電話	家族	昨日、入浴して衣類交換したはずの衣類がない。	その場で謝罪した。 入浴時の衣類交換に対する苦情がなくならないため、衣類交換をした職員の名前を残して責任の所在が分かるようにした。
来所	他事業所	同一敷地内の保育所の保護者から、大型車が敷地内でスピードを出しすぎて怖いとの指摘を受ける。	職員への周知を徹底し、再発予防に取り組んだ。
電話	地域住民	近隣地区の方から、その地区内へ入るところにある道路での事故が多いため、必ず点滅信号の四差路を通って欲しいとの指摘を受ける。	職員への周知を徹底し、再発予防に取り組んだ。
電話	家族	帰宅時にご家族不在の際は、エアコンをつけることになっていたが、ついていなかったとの指摘を受ける。	全職員に再度、周知を行う。家族不在時は、電気とエアコンをつける所まで介助を行うことを徹底した。
送迎時	家族	連絡ファイルに新しい用紙が挟まってなかったと指摘をうける。「もう来るなどということか？」と不快な思いをさせてしまった。	職員への周知を徹底し、再発予防に取り組んだ。

	送迎時	家族	お迎え時に、ご家族より「補聴器入れ用のケースを入れている」との申し送りを受ける。入浴のため脱衣して浴室へ行かれてすぐ、職員が補聴器を外していないことに気付く。ヒヤリハットとして処理したため、ご家族への報告は行わなかった。 翌日、ご家族より「本人から補聴器をお風呂の中に落としたと聞いた。ケースまで渡したのにそんなこともしてくれないのか」と苦情があった。	送迎の際に職員が謝罪した。今後の対応を説明してご理解いただいた。 本氏の思い違いとはいえ、その日に報告を行っていただければご家族と情報共有ができたと考えられるため、今後は、細かいことでも報告することを徹底する。 また、補聴器一覧を作成し、管理の徹底を行う。入浴前は自席で補聴器を外しケースへ収め、入浴後は誘導した職員が装着するまでの確認を行うこととした。
	電話	家族	利用日なのに迎えが来なかった。	事情を説明し謝罪を行う。 今後は、休みの確認をしっかりと行う。
相談支援センター 明照	電話	他事業所	地域包括支援センターから、利用者家族より「介護支援専門員を変更したいと相談を受けている。」との連絡があった。担当者からは、その利用者家族から、介護支援専門員が対応すべきこと以外の相談等が多くあることなどの報告を受けていたため、そのことを、地域包括支援センターへ伝えた。 後日、地域包括支援センターから利用者家族へ意向を確認すると「事業所内で担当を代わっても気まずいので、このまま話し合いをすることなく事業所の変更をしたい」との申し出があったため、別事業所が担当することとなった。	利用者にご家族に不安や不満を与えてしまったことについて担当者が訪問し謝罪を行い、ご家族も承諾される。引き継ぐ事業所への報告等を行った。 今後、事業所として介護者がすべき内容等には対応できないことや、特別な事情以外にご家族からの要望には対応できないことをきちんと説明しながら対応を行っていく。また、特別な対応を行う必要がある際は、必ず相談や報告を行う必要がある。介護支援専門員や対象者によって、対応の違いが出てしまうと、今回のようなケースになりかねないので、常に個人判断での対応でなく事業所の対応として業務にあたっていくことを職員に指導した。
	電話	家族	当該利用者に関わっている他事業所から「利用回数を増やして欲しい、すぐにはないが区分変更も考えて欲しい」との相談を家族から受けた。との連絡があった。ご家族に電話で確認すると「他事業所から回数を増やすことができると言われたのでそうしてください」と言った。とのことで、「区分変更申請は今の所は考えていない」ということだった。他事業所とご家族の意向が違っていたので、他事業所の管理者に少し時間をいただきたいと伝え対応していたところ、他事業所より「区分変更申請の相談や利用増回の相談もしていたが進展がない」と問い合わせがあった。	結果として、担当介護支援専門員を変更することとなった。 他事業所、ご家族、担当介護支援専門員との間での意思の確認や疎通が不十分であったことが要因であった。また、家庭での介護者に孫も加わるようになったため、家族間でも支援に対する考え方の相違もあり、本人、ご家族、サービス事業者と再度集まり、状況確認や在宅生活、介助についての方向性を確認し、変更申請を含めて、ケアプランを作成することとした。 今回は、長年担当した介護支援専門員にご家族も感謝されているが、新たな計画でスタートすることとなり、担当の介護支援専門員を変更することにした。
	電話	本人	前回の自宅訪問でのアセスメント時に、通所サービスでの食事形態のことや入浴の順番のことについて「事業所にはいわないで。」と念押しされた。内容については苦情等でもないため事業所に相談すれば、対応を検討してくれると判断し相談したところ、事業所側も、本人の意向を確認し、対応を検討してくれた。 しかし、次の訪問時に、「言わないでといったのに、どうして話したのか。もう、何でもは話せん。」と、信頼を裏切るような気持ちにさせてしまった。利用者は、通所サービスを楽しみにしているが、そこに対して自分がわがままを言っているように思われたことがつらいとのこと。	ご本人より、直接話された際に、信頼を裏切るような思いをされたことに対して、謝罪を行う。 事業所に相談したことに対しては、事業所でも検討して改善した方が良いと判断したためであり、話された内容は苦情やわがままではないこと、事業所も快く対応していただいたことなども伝えた。 ご家族にも、今回の一連の内容を伝え、謝罪を行う。ご本人のためと思ったことではあったが、事情の伝え方や対応など、ご本人の性格や思いなどに、配慮が足りなかった。信頼を取り戻し、安心して相談していただけるよう、努めていく。
	電話	他事業所	入居しているグループホームから、「新しいグループホームを変わりたいと本人が言っているが、状況を教えてほしい」との苦情を受ける。 利用者のキーパーソンから「入所前に聞いていた別のグループホームはできたのか」と聞かれ、できたことを伝えたことで見学され、本人の気持ちが新しいグループホームに向いてしまう状況を作ってしまう。安易な情報提供から支援してもらっているグループホームに迷惑をかけてしまう状況となった。	サービス提供事業所を変わりたいと希望される時には、慎重に情報収集を行い、支援されてきた内容を本人、家族に伝えたりして、本人、家族、現サービス提供者と話し合うなどの機会を作っていくようにする。

	電話	本人	対応時の言葉が威圧的で、白黒をつけるよう迫られるとの訴えがあり、相談支援専門員を変えてもらいたいとの申し出があった。	本人からサービス事業所の見学希望があったため、日程調整をするため希望の日の確認と、本人に、今後、どのようにしたいのかを尋ねていたが、うまく話が通じない状況が続いていた。他の関係機関にも同様の訴えをしているため、関係機関と情報を共有し統一した対応を行うこととした。
	電話	行政 家族	行政の窓口から、「本人が窓口を訪れ、外出支援の希望を訴えられている」との連絡があった。病院受診の時に外出介護の支援を希望されたとのこと。現在、通院等介助の支給決定を受けていることを伝えると、利用調整の提案を受ける。また、家族からは、本人が勝手に病院を退院して自宅にいるとの連絡があった。	通院等介助の利用について事業所を選定し、調整した。また、移動支援について、制度上の仕組みや手続き等を説明した。入院前に利用していた生活介護の利用再開を本人に提案すると、利用の意向があったため、その利用調整を行った。
	電話	行政	利用者が介護保険担当窓口に行き、介護保険の申請手続きを行った。そのことを知った障がい福祉関係窓口から相談支援専門員に、「介護保険申請の事実を把握しているか」「現在の障がいサービスの支援状況について確認したい」と連絡がある。	本人に介護保険制度と障がいサービスの制度について再度説明を行い、障がいサービス利用の継続希望をされたため介護保険申請の取り下げ手続きの支援を行った。
	電話	本人	障害程度区分の認定とサービスの支給決定の手続きを行ったが、必要なサービスの支給決定まで時間がかかってしまったことに対して苦情の申出があった。	申請時に障がい区分認定結果が出るまでに時間がかかることについての説明を行い本人も理解されていたが、障がい区分認定結果が出た後、支給決定が出るまでに時間がかかってしまった。手続き上、どうしても時間がかかってしまうこともあるが、行政の担当窓口にも、こまめに連絡し、支給決定をお願いしていくしかない状況である。
明照ヘルパーステーション	電話	本人	活動で使用した掃除機を、ホームヘルパーが元の位置に戻さず帰っている。	サービス提供責任者が訪問し謝罪した。所定の位置に掃除機を片付け、自宅内の環境に不備がないか確認を行った。担当ホームヘルパーに確認したところ、「バタバタして忘れてしまった」とのことであった。時間に余裕を持って行動すること、退室前には室内の確認をするように指導を行った。
ひだまりデイサービスセンター	サービス利用時	本人	浴槽から上がりシャワーでかけ湯を行っているときにブレーカーが落ちたため、急にお湯が水に変わり冷たかった。	その場で謝罪し、電圧を上げる説明を行い、ご理解いただいた。
	電話	家族	昨日の洗濯物にパットが入っており、一緒に洗濯してしまった。忙しいかもしれないが、職員間での確認を徹底してほしい。	その場で謝罪した。入浴時の衣類確認を再度、周知徹底し、意識をもって介助にあたるよう指導した。
	電話	家族	当日振り替え利用だったが、何時に迎えに来るか確認していなかった。9時から待っているが、まだ来ない。	その場で謝罪した。振り替え利用時は、迎え時間が決まった時点で時間を知らせるようにした。
デイサービスセンターひだまり2号館	連絡帳	家族	本氏のバッグに便がついた使用済みの紙パンツが入っていた。自分で入れたのか。	確認ミス等の不手際があったことを謝罪した。衣類交換は職員で行っている方であり、脱衣所では、本人が荷物を触らないようにバッグを手の届くところにおかないことを周知徹底した。また、使用済みの紙パンツは、職員で確実に処分することを徹底した。
ひだまり柳丸館	サービス利用時	本人 【住宅型】	洗濯代行を依頼しているが、洗濯し終えた衣類が縮んでいた。もう少し丁寧に洗濯してほしい。	謝罪を行う。今後の衣類洗濯について、セーターなど縮みやすい衣類については、専用の洗剤を使用し洗濯を行う。
	電話	家族 【デイ】	お迎えの時間になったが、なかなか迎えが来ないと連絡があった。	連絡を受けた時に謝罪を行う。送迎者と連絡をとり、再度、家族へ連絡し、遅れた理由とお迎えの時間を伝える。

	電話	家族 【住宅型】	入居者の状態が悪化したため、主治医の判断で別の病院を受診することになった。そのことを職員が家族に伝え、受診したが、受診結果には問題なかった。そのことを相談員が家族に連絡したときに、家族より、「受診などは緊急で仕方ないことだが、その受診の必要性の伝え方、言動が前々から気になっていた。今すぐ受診してくれ、など、上から目線で物を言う職員がいる。」と訴えがあった。	管理者と生活相談員がその場で謝罪を行い、落ち着かれた。 職員の言動について、管理者が職員へ指導を行った。病院受診の時などは、緊急を要さない限りは、管理者か生活相談員が家族へ連絡を入れることとした。
	電話	家族 【住宅型】	普段から排泄は、全介助で対応している方で、排便は1日起きに少量ずつみられていたが、早朝、腹痛の訴えがあり、同日、摘便で、かなり多量の排便がみられた。同日、発熱・嘔吐がみられ、主治医の指示で対処するとともに、そのことを家族へ報告した。その日の夜に家族が来館され、「排便のコントロールはできていたのか」と強い口調での苦情があった。	その場で謝罪した。 今回、かなり多量の排便がみられ、主治医の見解では、少しずつ溜まっていたものだろうとのこと。今後、排便コントロールを行っていく必要があり、引き続き排泄チェックで管理を行い必要時には、家族にも報告を行うこととした。
那珂の郷	送迎時	地域住民	送迎時の駐車の仕事について、住民の車の出入りがしにくいので、もう少し考えて止めてもらいたい。	駐車場の位置について、職員間で情報共有し、近隣住民の方の車が離合できる間隔をあげることを確認した。 また、利用者への声掛けを行うことで、駐車時間を短くする対応も行う。
	電話	家族	箸箱を持って帰っていないので、施設に置いたままにしているか確認をお願いしたい。	家族に謝罪をし、食後は、箸箱と中身の確認を行い、帰る準備の際には再度、確認し持って帰っていただくよう対応した。
	電話	家族	他利用者から頭をつかまれ、少し額が赤くなっているとの連絡を受ける。その後、家族から、本人がトイレの順番を守らなかったこともつかまれた原因でしたと申し出があり、額のほうも良くなりましたと連絡を受ける。	家族に謝罪をし、活動時の環境を整備するとともに、お互いの様子を見守っていき職員間の連携を図っていくことを共有した。