

令和3年度 苦情解決に係る取り組み状況

令和2年度下半期及び令和3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(園)	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 (保護者)	その他
明照保育園	2			1				1		2	
原口こども園	2	2								2	
放課後等デイサービスはるぐち	1		1							1	
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	1					1				1	
明照デイサービスセンター	12	1	9			2			2	10	
相談支援センター明照	5		4				1		3	2	
明照ヘルパーステーション	4		4						2	2	
グループホーム明照	1	1							1		1
ひだまりデイサービスセンター	4		1		3				3		1
デイサービスセンターひだまり2号館	6		3	1				2	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)	1		1							1	
那珂の郷(サン・テラス含む)	3		2			1				2	1
計	42	4	25	2	3	4	1	3	13	26	4

注1) グループホーム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 1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	連絡帳	保護者	持ち物の入れ間違いや紛失が多い。 1日に1回も着替えをしていないことがある。 帰る前に、保育士が鞆の中身を確認してほしい。	主任保育士・園長は、担任から事実関係を聞いた。 該当クラスでは荷物の片付けを自分で行う指導をしていることと最後は担任（保育士）がしっかり確認することを伝えると納得していただいた。 保護者が何度も疑問に思われたり、不快な思いをされたことに対して丁寧に謝罪した。 着替えについては、子どもの状況に応じて着替えをさせることを約束した。
	メール	保護者	コロナ禍、運動会の開催方法・内容、場所取りの順番等疑問がある。 様々な家庭が、平等に安全に行事を楽しめるようにしてほしい。	コロナ禍での運動会のあり方について、後日、詳細な文書・メール配信をすることを伝えるとともにコロナ感染拡大防止の観点からテント設置をしないこと等を保護者に伝えると納得された。 早い段階での園からの詳細な説明をすることの重要性を職員間で再確認した。
原口こども園	来園	保護者	学童保育と園の行事についての訴え。学童保育において、他の児童から暴言を言われたことから「学童に行きたくない。行くのが怖い。」と言っている。これまでも持ち物を隠されたりして嫌な思いをしてきた。現状では安心して子供を預けることができない。行事も申出人が満足できるように園の態勢ではなかった。	保護者の訴えを聞くとともに学童保育の解約届を受理する。その後、法人本部事務局へと苦情の訴えが続き、児童福祉部門施設長会議、第三者委員会、原口こども園職員会議等の会議を重ねつつ、第三者委員を交えて解決に向けた対応を続ける。
	来園	保護者	園で栽培しているミニトマトを本児が触っていてとってしまった。 2人の職員から大きな声で注意をされた。はたして厳しく叱られる事案なのだろうか。また、その後のフォローはあったのか明確にしてほしい。	該当職員2名に事実確認を行い、両親と職員6名で事実確認したことを説明した。フォローをしたことも伝え、トマトが赤くなるまで採ったらいけないことを指導していることを話すとトーンが納得いただいた。今後の改善点を伝え謝罪をした。
放課後等デイサービスはるぐち	電話	保護者	何かあった時は母親へ連絡してほしい。母親は職場の職員全員が母親代わりなので、詳しく伝えてほしかった。また直接伝えてほしかった。	母親の話に耳を傾け傾聴した。そして丁寧に謝罪した。 施設で普段と変わりなく過ごされていたが、何かのきっかけでトイレに入れられ、自ら内鍵をかけられた。何度も声掛け支援したが、送迎の時間になったことで、合鍵を使って職員が開け促し送迎を行った。 送迎場所は母親の職場で、母親が仕事でいなかったので、詳しいことは個人情報のため、内容は伝えず、他の職員にお願いして帰った。詳しいことは個人情報なので、親以外には内容を伝えることはできません。と母親に伝え了解して頂いた。
佐土原保育園	送迎時	保護者	夕方の迎え時に顔が汚れていることがあり、祖母が気にしている。今後、十分に気を付けて欲しい。	保育室にウェットティッシュを常備することとした。 お迎え時、口周りの汚れや鼻水等見られる場合は、すぐに対応するよう職員間で十分確認する。
明照デイサービスセンター	電話	利用者	地域のクリーン作戦（ゴミ拾い）の際、職員が利用者に対し、どれくらいの距離、時間で実施するかを説明せずに実施した。ゴミ拾いなどに時間がかかってしまい、職員が急かすようなことを言ってしまった。それに関し「長い距離を歩き負担になった、また職員から急かすような言動を受けて怖かった、改善して欲しい」と利用者から直接電話があった。	管理者から当該職員に対して指導をした。またクリーン作戦は職員2人で対応したが、2人でコミュニケーションをうまく取れなかった。職員の職種、経験、年齢など関係なく、コミュニケーションが取れる風通しのいい環境を作ることも必要。行事案に目を通すように閲覧していたが職員が理解できていなかった。また、その日は生活相談員が全員不在であり、行事に関しての指示が適切に行われていなかった。今後は行事内容を誰が読んでもわかるように細かく具体的に作成し、生活相談員が必ず1人はいるように勤務交替時などは慎重に対応する。 利用者からは「明照の職員としてふさわしい言動をしてほしい」とご指摘を受けたため、今後の教訓としていきます。
	電話	家族	他者のマフラーを首に巻いて帰っていると連絡あり。（本氏のマフラーはカバンに入っていた。職員が間違えて他者のマフラーを巻いていた）	マフラーや手袋、マスクなど小物類までしっかり把握して確実に対応していく。

	電話	家族	痛み止めを2錠内服するところを1錠しか内服していなかった。	送迎者はしっかりと申し送りを行う。薬が変更になった際は薬情書をもらい対応する。
	電話	家族	本氏が、他者は手伝ってもらえるのに、自分はしてもらえないと言っている。	今まではご自分でしたい気持ちがあったが、骨折し、痛みがある状況なので、さりげなく声掛け介助を行う。
	電話	家族	バックの中に他者のズボンが入っていた。	全職員に周知し注意喚起を行う。
	電話	家族	ファイルに記載した時間になっても帰ってこないとの連絡があった。	直ぐに送迎し、謝罪を行う。朝の送迎者は必ずファイル内容を確認し、確実に申し送る。また、記録担当者は午前中にファイルに目を通す。送迎を組む者が確認を行う。
	電話	家族	先週、違う靴下をはいて帰宅した。本人の靴下は紛失している。	全職員に周知し注意喚起を行う。
	電話	家族	自宅に戻ったらリハビリパンツに便がついていて、臀部にも便が付いていた。坐薬を使用しているが送迎した職員から排便の有無が聞かれなかった。ファイルに記載した職員の名前がなかった。	デイで座薬を使用し日中排便があり。帰宅前にもトイレ介助も行っている。送迎を16:30以降にしてほしい意向があり、他利用者を送迎後、本氏自宅へお送りしているため、座薬の効果で、もしかしたら車内で排便が出ていた可能性もある。ファイルにも排便のことは書いてはいたが、送迎時は利用時の排便状況を詳しく口頭で説明し、納得していただけるようにする。また、ファイルに記載した職員は職員の名前を書いて知らせる。
	電話	家族	他者の上着を中に着ていた。	上着は必ず記名してハンガーにかけるように対応する。
	来所	利用者	車椅子で軽自動車対応を行う利用者。朝の送迎時、車椅子の固定が甘く、車椅子が揺れて怖かったとデイ到着後に言われた。	固定状況に対応職員に確認。きちんと固定が行えていない状況では無かったが、今後は更に乗車後の固定がしっかりなされているか再確認を行う。
	送迎時	家族	デイのおやつを持って帰っていたとのこと。	認知症のある利用者であることもあり、更なる見守りの強化。帰宅時のバッグなどの持ち物の確認を行う。
	送迎時	家族	本氏が車椅子に乗る際に使っているクッションの置き方(向き)が違っていると、本氏より苦情あり。	クッションは本氏に置いていただくようにする。意向が変わる方でもある。また、構音障害があり、コミュニケーションが取りづらい方なので、全職員で協力して意向などの情報を共有し適切な対応を行う。
相談支援センター明照	電話	家族	地域包括支援センターより、自事業所担当利用者のご家族が来所され、担当ケアマネージャーが「介護負担があるのに区分変更もしてくれない・・・何もうまくいかない・・・」との相談があったと連絡がある。対応した包括支援センター職員も区分変更の条件を確認し今後の対応等を説明したとのこと。	地域包括支援センターに相談に行かれたことは知らないふりをして話題にせず、利用者本人や互角の意向を聞きながら、区分変更、ショートステイの調整など行った。以前より、信頼関係も出来ていると感じていたので気にしないようにしていたが、もう少し話題を肯定しながら相手を思う気持ちで傾聴をしていくことが必要だと感じた。
	電話	利用者	新規で担当する事になった方の妻がデイサービスを利用されており、デイサービス利用時に話の流れで年金の話になる。その後、デイサービスのスタッフに「周りに人がいるところで年金額を聞かれ怒っていた」と言われていたと、管理者へ報告がある。後日、訪問し謝罪。妻は「近所の人と同じ席にいて聞いていたから気がなった、私も別の所に場所を移し話をすれば良かった」と言っておさる。	アセスメントをする際は個人情報の漏洩防止に配慮し適切な場所で行う。また、現時点で必要がない事項は信頼関係を築いてから聞いていくようにする。
	訪問時	利用者	独居の利用者。先日、県外に住むご家族が予告なしに帰省し1泊された。そのことを訪問していたヘルパーに話されヘルパーの方から報告を受けた。次の日がデイケアの利用日だったため、デイケアに電話して利用できるか確認したところ、コロナ禍であり担当者会議でも説明した通り「県外者との接触があった場合は感染リスクが高いため利用はできない」との返事だった。本人はそれを聞いて「私がデイケアに行ってコロナに感染したと言われたら嫌だから、絶対に行かない」と言われ気分を悪くされた様子だった。	近くに住むキーパーソンのご家族にその旨を伝えると、担当者会議でその話があった事を覚えておられなかった様子だったが、説明すると納得され直ぐに本人に伝えて下さった。デイケアからも本人、家族に説明の電話をされ納得された。デイケアからも家族、本人に電話して説明し納得していただいた。コロナ禍であり、県外の人との接触があった場合、サービス利用が出来なくなる事業所もあることを利用者、家族が理解出来ているか、常に確認しておく必要がある。コロナ禍では、県外からの家族が帰省された場合の対応が各事業所で違うため、把握し利用者、家族に周知しておく必要がある。

	電話	利用者	同行援護を提供していた事業所の閉所により新しい事業所へ引き継ぐために手続きを行っていた。本人より「先日担当者会議を行ったが、新しい同行援護事業所より連絡がない」と連絡を受ける。新しい同行援護事業所に連絡し契約の日程調整をお願いするが、対応するヘルパーが家族の都合でしばらく活動を制限しないといけないと言われ、対応するヘルパーが確保できないとのこと。その旨本人に伝えてもらうようお願いする。その後、本人に同行援護事業所より連絡あったとのこと。ヘルパーの対応が難しいと言われ受けてもらえないといわれたとのこと。	今まで同行援護事業所を2か所利用していたため、とりあえず契約中の同行援護事業所に今後の予約を入れてもらうように本人をお願いする。その事業所に当事業所からも連絡をし、状況を伝え今後のの支援をお願いする。その期間中に同行援護事業所を探すこととする。
	電話	家族	ご家族より連絡あり。母親（利用者）の脳外科受診して検査するのは何かの更新手続きに必要なのかと問い合わせ。キーパーソンのご家族との情報共有がされていない状況がうかがえたため、受診理由について説明を行った。被害妄想などが増えていること、過去に脳神経外科で検査を受けていることで過去との比較ができ、治療の必要性があれば治療する事ができることを伝える。すると「別の家族の依頼で対応されたのは良いが、結局は私が連れて行かないといけないのに連絡がなかった。」「私にも連絡する必要があるのではないか。」と言われる。	家族の間での情報共有の状況までは、把握できないなかった。キーパーソンとなる家族を窓口に関連していたことを伝え、今後は必要に応じて他の家族とも連携することを伝え納得される。
明照ヘルパー ステーション	電話	利用者	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。
	電話	利用者	他事業所への派遣もあり、担当外のヘルパーが入浴介助を行ったが、ご本人より事前に説明が無かったこと、ご本人の入浴のリズムが崩れるし、気疲れするから以前の人に戻してほしいとの申し出があった。	責任者の配慮不足、一度同行しているから大丈夫だろうという認識だった。サービス提供責任者が訪問し、ご本人の話を伺い、謝罪を行った。担当外のヘルパーにも事情を伝え、本人の意向も確認し、時間変更なども発生したが以前のヘルパーでの活動調整を再度行った。
	電話	家族	ヘルパーが交代してから室内の汚れが気になるとの連絡あり。ちゃんと掃除をしてほしい。ご本人が言わないでほしいと娘様に口止めしていた様子があった。	ご本人、ご家族に謝罪するため訪問。ご本人に確認した所、掃除の細かい部分が出来ていないとの事だった。ご本人の意向を確認した上で担当ヘルパーの交代を行い、今後何かあった際は、すぐにサ責に連絡を頂く様に娘様をお願いをした。
	電話	家族	利用者の活動にてデリケートゾーンに皮膚トラブルを発見、複数事業所を利用の為ヘルパーがその事を連携ノートに記入した。以後複数のサービスで確認された事が辛かった。利用者からは「余計な事を書かないで欲しかった」「医者じゃない人たちになんで何度も見られないといけないのか」と涙を流して話されたご家族より連絡があった	関係するサービス側の配慮不足がノートに記入したヘルパーへの苦情につながってしまった。ケアマネ、本人、ご家族と相談の結果ノート記入は継続となったが、改めてご本人の気持ちに配慮し対応を行っていくということになった。
グループホーム 明照	来所	ケアマネジャー、家族	本来予定されていた提供時間外での帰宅があったと家族から担当ケアマネジャーに苦情があり、その後、ケアマネジャーから報告があった。	送迎を担当した職員に詳細を確認する。適切な時間帯ではなかった事を確認し翌日にご家族へ謝罪と再発防止策について説明を行う。
ひだまりデイ サービスセン ター	サービス利用 時	利用者	乗車時間が長いと疲れる。	朝の乗車時間を最後の方にし帰りを早めに送ることで納得される。
	電話	ケアマネジャー	本人よりデイサービスの方々がマスクしていないと聞いたので徹底してもらいたいとのこと。	その場でケアマネジャーより認知症で理解が出来ずマスクが出来ない方がおられる事を説明。屋外ではマスクを付けているが屋内ではマスクを外す方が多いため再度声掛けを行っていく。ご家族には感染対策の再度徹底について連絡。

	サービス利用時	利用者	昼食後つまようじを使うことを止められた。自由に使わせてもらえないのであれば利用を辞めようと思う。	食後直ぐの口腔ケアの声掛けを行っていく。
	サービス利用時	利用者	職員が自分の傍で大きな声で話すのがうるさい。自分は耳も悪くなくよく聞こえている。耳障りだ。	話しを傾聴し思いをくみ取り返答することで落ち着かれる。難聴の方、そうでない方を把握し難聴の方には近くで話するように徹底する。
デイサービスセンターひだまり2号館	電話	家族	着替えたものがバッグに入っていない、と連絡あり。その後、新しくきえとして準備していた着替えと、着てきたもののすべてを着ていた、と連絡がある。認知症があるのでしっかり確認してほしい。	着替えの交換は職員で対応していたが、脱いだ衣類を直すことを忘れていたことによるもの。再発のないように、職員間での声掛けを行いながら、漏れないように確実に交換し清潔保持に努めていくよう周知した。
	アンケート回答	利用者	ホールのトイレの入り口が、食事の時間帯でも空いたままになっていることがある。	不快な気持ちにさせたことを謝罪するとともに、今後はドアの開閉についてもしっかりと確認していくことを周知した。
	アンケート回答	利用者	他の人は席替えがあるのに、窓際の席から変わらない人がいる。	ご指摘の対象者については認知症があり、席移動による戸惑いに配慮したものであった。申出人も窓際の日当たりの良い席に座りたい思いがあったため、その他の窓際の席で対応できるようにした。
	連絡帳	家族	仕事の休憩時間に帰宅してみたら玄関の戸が開きっぱなしだった。	朝の送迎者に確認し、ご家族に謝罪を行った。家の中に変化はなく了承して下さった。
	電話	関係者	公用車移動中に玄関の柱に車を接触させた。その場の謝罪はあったが、その後の連絡がない。	法人本部に直接連絡があり、謝罪や今後の工程についての説明を行って頂いていたが、改めて管理者が謝罪を行った。相手のいる事故対応について、改めて対応手順を職員へ周知した。
	電話	家族	帰宅時に多量の汗をかいていた。家族が遅く帰宅することもあるので、エアコンをつけてほしい。	朝夕ともにご家族が不在であり、朝はエアコンを切り、帰宅時にはエアコンを入れる支援をしていた。その日は風もあったため、帰りの送迎時に窓を開放し扇風機を回してきていた。今後は窓の開放ではなく、確実に室温が下がるようにエアコンでの対応をする。
ひだまり柳丸館	電話	家族【住宅型】	「居室内でこけて起き上れない」と本人から電話連絡があったため施設へ電話をかけるが繋がらないということで法人本部へ連絡があった。その後、宿直職員や施設へ連絡を入れるが繋がらず、近隣の職員へ応援要請し施設へ向かってもらう。施設が施錠しており中へ入れず、携帯電話を所持している他の利用者へ連絡がつき、その方に開錠を依頼した。応援に駆けつけた職員が訪室し、ベッドサイドに毛布で包まって横になっている本氏を確認した。宿直者は他の部屋へ訪室していた様子で、電話に気づかなかった。子機も所持しておらず、転倒の発見が遅れてしまった。利用者家族へ状況を報告すると共に謝罪を行う。	居室へ訪室する際は子機を所持し、長時間の訪室を行わないよう指導。発見が遅れたことや電話が繋がらなかったことを家族へ謝罪を行った。
那珂の郷	送迎時	地域住民	送迎時の駐車の方法について、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。	駐車の方法について、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。