

令和6年度 苦情解決に係る取り組み状況

令和5年度下半期及び令和6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		2							2	
原口こども園	5	3	2							5	
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		2	
明照デイサービスセンター	4	1	2			1				4	
相談支援センター明照	5		3				1	1		4	1
明照ヘルパーステーション	2		2							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	0										
デイサービスセンターひだまり2号館	1		1							1	
結テラス (デイサービスセンター・住宅型有料老人ホーム)	2		2							2	
那珂の郷(サン・テラス含む)	1		1							1	
計	24	4	15	1	0	1	1	2	0	22	2

○ 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	電話	保護者	母親より「インフルエンザの出席停止後、登園届を提出し登園させたが、担任から電話があり、日付の事で一方的に登園基準を満たしていない。」と指摘された。また、書類の日付のミスは親の責任だが、本児に『友達と遊んではいけない。』と子どもに注意したことに対し、子どもが不安になるような物言いや態度は改めてほしい。」との申し出があった。	園長、主任保育士、担任は、事実確認を行い、本児の送迎時、及び電話等で職員の対応を謝罪した。インフルエンザ等の感染症に係る出席停止、登園日等の基準については医師の診断に従うことを基本としながら、感染状況に応じて丁寧に且つ納得がいく説明をすべきであったことを詫言るとともに、保育者の子どもへの言動には十分注意することを約束し、保護者の了解を得た。
	電話	保護者	帰宅した母親から、「違う子の黄色いカバンが入っていた」と園へ電話が入る。翌日、カバンを届けていただいた時、フリーの職員が対応するが、「最近色々続いている不信感しかない」と言い、職員が謝罪する前に立ち去る。担任が出勤後電話で謝罪しようとするが出かけているとのことで電話に出られなかった。	不信感につながった内容を園長、主任、クラス担任等が再確認し、登園時、保護者に謝罪した。以上児会議、終礼にて、全職員に苦情の概要を周知した。衣服やカバンのバックへの入れ間違いがないよう注意を払うとともに、園全体で再発防止に取り組み、保護者の信頼回復に努めていきたい。
原口こども園	電話	保護者	迎えに来た際、本児が4・5才児のクラスを指さして「あっち、たたかれた」と何度も言っていた。そのような事実があったのか知りたい。	担任が休みだったので、その日クラスに入っていた職員が電話対応した。そのような事実はないことを伝えるが、職員が電話に出るのが遅く「口裏合わせ」をしたと思われ、激しく職員を叱責される。園長が電話に出て、園に来てもらうよう伝えた。
	電話	保護者	発表会の練習が厳しくて園に行きたがらない。	園長に電話での相談だったので、父親の気持ちに寄り添う態度で話を傾聴した。
	来園	保護者	父親が本児を迎えに来られた際、ベビーベッドの中で一人で過ごしていた。4月から引っ越しで転園するので他の子と違う扱いをされているのではないか。	父親が来園されたので担任と園長で対面で苦情を聞いた。
	来園	保護者	園児が室内で薄着で過ごしていることに対して納得がいかない。家でも下着姿になったことがないのに、どうして下着姿で過ごしていたのか知りたい。	入園したばかりで園生活に慣れず、泣いて過ごすことが多かった。外気温が高いこともあり少しでも涼しく快適に過ごせるように、泣いている時間は下着や洋服一枚で過ごさせたい旨を伝えると納得された。
	来園	保護者	以前より母親に園や家庭の様子はどうか話合いを持ちたい旨を伝えていた。降園時に父親が「うちの子はどうですか?」と訪ねてきたので、保育者が「出ていますね ちらほら」と返答した。帰宅後夫婦で話をされた。後日、保育者の返答が「特性があると決めつけているように聞こえる。納得いかない」と苦情があった。	園長・副園長・主幹保育教諭・担任2名で対応について協議した。園長と当該保育者と一緒に保護者に謝罪して、保育者が「出ていますね ちらほら」という返答は、教室から外へ出ることがよく見られます」という意味で特性が出ているという意味ではないことを伝えた。その後、保護者からは園での様子を伝えてもらいその都度対応してもらった。今後ともよろしくお願ひしますと言っていた。
佐土原保育園	面談	保護者	送迎時、駐車場で自分の子どもも見えない保護者を何度か見かけ、事故になりそうで危険に感じる。また、駐車場への坂道も勢いよくとばす車もいて危険に感じている。	メールや園だよりで注意喚起を行い、見かけたら声掛けを行っていく。
	連絡帳	保護者	口の周りが汚れて帰ってくることもある。園で口洗いやうがいをしているのかという申し出がある。	保護者への謝罪を行い、現在2歳児では、うがいを勧めることは行っていないなど現状を伝える。今後は、口の周りはウェットティッシュで拭くなどの対応を行っていく。また、職員間で、降園時の子どもたちの顔やおむつの確認を徹底していくことを確認する。
明照デイサービスセンター	電話	家族	ご家族より、着て行った上着をデイに忘れていないかとの報告を受ける。デイで確認するも見当たらず、その日の入浴介助担当職員へ確認すると、近くに座っていた他者が衣類を間違えて持ち帰った可能性があることが判明。該当するご家族へ確認の連絡をしたところ、バックの中に他者の上着が入っていたことが発覚した。	まずは送迎者が、着ている衣類の確認をしっかりと行い、帰宅時に忘れ物がないか、来ていた上着はあるかなどの確認を意識して行っていく。また、デイ内で着用しない上着については、ハンガーにかけて保管することを統一。脱衣所では、自身の衣類管理が難しい方同士が近い配席にならないよう留意し、万が一そういった状況になった場合は、より注意しながら見守り等を行っていく。
	送迎時	家族	デイから帰るなり「頭痛がする。こんなに痛いのは初めて」と本人から連絡があった。経口補水液を飲み、部屋を冷やすと頭痛は治まった様子。翌日、病院に行くというので診察を受け頭痛薬を処方してもらった。本氏、帰りの車の中が暑く、そこから頭が痛かったと。病院でも熱中症ではないかとの診断だった。車に乗る前にクーラーを入れておくなどの配慮をしていただけると幸いです。	ご利用者が乗車する際には適温になるよう、事前にクーラーで冷やす。クーラーが効いているか常に確認を行い、道中でも常に体調や体感温度の聞き取りを行う。車内で待っていただく際は、日の当たらないところに停車するなどの配慮を行う。
	来所	家族	朝の送迎時、本氏をお迎えに行った後に伺った他利用者の拒否が強く、対応に25分程かかってしまった。その間、本氏を待たせる形になってしまい、「長く待たされた。疲れた。」など、他職員や他利用者に愚痴をこぼされる。	朝の送迎時、本氏をお迎えに行った後に伺った他利用者の拒否が強く、対応に25分程かかってしまった。その間、本氏を待たせる形になってしまい、「長く待たされた。疲れた。」など、他職員や他利用者に愚痴をこぼされる。

	電話	家族	送迎の迎え時に、皮膚トラブルによる処置の依頼を行ったが、依頼した内容の処置がされていない。どうになっているのかと苦情あり。	送迎職員が新任職員だったこともあり、違う解釈を行っていた。また、送迎の送りの際の家族への申し送りも不十分だった。事情の説明と謝罪を行い、解決に至った。また、同様な苦情につながらないように、送迎時などで対応が苦慮する場合は必ず事務所へ連絡し指示対応を行うよう徹底。
相談支援センター明照	訪問時	家族	独居男性について、近所の方より転倒を繰り返しており時々物忘れもある、心配。と相談があり同行し本人了承のうえで介護保険申請。市内に住んでいる家族が主治医より意見書作成のために呼ばれ、申請した事は知っておられた。認定後、事業所との契約の際に本人より「家族は忙しいので呼ばないで良い。自分のことなのになんで呼ばないといけないのか」と言われる。本人の気持ちを尊重し本人と契約。後日、帰省した家族から「ぼけているのに本人と契約するとはなにごとだ」と苦情がある。謝罪し、経緯を説明する。	申請や認定調査立ち合いの時点で認知症進行はあまりなく連絡調整も適切にできていたため、本人との契約で可能と判断した。本人に黙って家族に連絡することで立腹し信頼されなくなる不安もあり連絡をしなかった。家族へ意向確認を行ったところ事業所変更は望まれず、再度契約をされる。
	担当者会議	家族	サービス担当者会議を開催中、家族より施設でのケアについて質問がある。現状を回答するが、本人が無理をしているだけだとの認識があり、ケアマネジャーがアセスメントできていないのが問題と言われる。ケアマネジャーを変更したいとの家族意向を確認し、当事業所その他ケアマネジャーに変更、他事業所への変更も可能であることを説明する。一旦管理者と話をしたいとのことで報告。	施設内の感染症等でサービス担当者会議日程調整がつかず開始までに3週間の期間が空いてしまったことが要因にもなっているとも考えられる。当日、管理者より家族へ連絡を入れ不快な思いをされたことについて謝罪する。翌日、家族宅を訪問し、意向を再度確認。今後は管理者が担当を引き継ぐことで同意される。担当者会議前に再度、家族宅を訪問し、再作成したケアプランについて事前説明を行う。
	電話	家族	家族より介護用品支給の申請をしたが連絡がないと電話あった。介護用品支給事業の申請書は既に提出していることと、課税状況等確認を市が行い決済となるため、2週間～1か月はかかることもあると話すと思った口調となり「オムツを買ってしまっただ、そんなに(日数が)かかるとは聞いていない、そんなににかかるのであれば早く教えて欲しかった、最初からオムツ代が大変と話していたのに何故早く教えてくれなかったのか、何年この仕事をしているのか」と言われる。自宅での入浴が困るとの初回訪問時に聞いていたため、通所サービスの調整を行うことを優先したと話しお詫びするが、納得していただくことができず、「契約説明でケアマネジャーを変えることは出来る」と聞いたので仕事のできる人にならなくて」と言われる。	管理者に苦情を受けた事を報告。宮崎市地域包括ケア支援課に連絡し、介護用品支給申請における申請進捗状況を確認する。管理者より利用者家族に申請の進捗状況連絡、詳細を伝え担当変更について詳細を確認する。謝罪したうえで再度、訪問日程調整し、担当を変更することで、事業所との契約継続の意向がある。
	電話	家族	住宅型有料老人ホームに入居されている利用者の家族から感染症対策が厳しく外出が出来ない。見学も満足できる対応を行って欲しくない。ケアマネジャーに介入依頼あり。	家族の要望を住宅型有料老人ホームへ伝え、納得できる説明をきちんと行って欲しい旨を伝える。担当者会議を開催し、双方の意見を協議しお互いが納得できる形で苦情解決。
	電話	他事業所	担当利用者の利用料滞納について確認あり。過去にも滞納履歴があり、そのことが入所時に分かっていたらば慎重な対応を行っていた。きちんと必要な情報は知らせて欲しい。	担当し10年ほど経過。金銭管理をきちんと出来る家族につないだことで利用料滞納は今後発生しないと考えていた。今後は、自己判断せずに必要な情報は各関係機関に伝達していく。また、今後の利用料金については、家族管理が難しい状況があったので、権利擁護などの対応を行っていくことで苦情解決。
明照ヘルパーステーション	電話	家族	独居の利用者の契約について、ご家族より、ご本人が認知症があるため契約は無効である。家族を通してほしい。活動についても掃除が出来ていない。	契約時に行き違いが起こってしまった。訪問し謝罪し、改めて家族同席で契約を実施。独居の利用者については、契約時は必ず家族に同席していただくように協力をお願いする。掃除については介護保険内で可能な掃除内容を説明、家族には気になる部分を聞き取りを行った。
	電話	担当ケアマネジャー	担当ケアマネより。掃除の支援でヘルパーが廊下などを拭いた雑巾を洗わず、そのままで寝室の床を拭こうとしていたとケアマネジャーに電話がきたとのこと。そのため、利用者が寝室はしなくていいと断った。	ヘルパーに確認したところ、ちゃんと洗っているが、利用者が気が付いていない様子。利用者が忘れてしまうこともあるようなので、利用者の見ている前で「洗ってきます」等、わかりやすいような態度で洗いに行き、洗っている事を認識してもらうよう実践していき様子をみていく。
デイサービスセンターひだまり2号館	電話	家族	朝頭痛があり痛み止めを服用したとご家族より報告あり。日中のデイ利用時に異常は見られなかったが、自宅で状態変化があった。脳外科を受診したところ脳梗塞で4日間入院し現在は内服処方になった。デイでは異常がなかったとのことであったが、しっかりと状態観察をしてほしい。	朝の状態変化があった際など、特に日中の様子を細かく連絡帳へ記入していく。利用者の変化を見落とさないよう注意し、異常がある場合は早めの受診を促す。
結テラス	電話	家族	コロナ感染症予防のために、家族との面会をガラス越しに行っていたが、面会の場所が日が当たり暑いので、場所をどうにかしてほしい。	日の当たらない場所での面会を行うようにした。今後は感染対策を十分に行った上で、施設内での面接を行っていく。

	電話	家族	パンの差し入れをしたら、下義歯を紛失しており、咀嚼が出来ないので今ここでは食べさせないと職員が言われた。また、面会時の本人の会話で、「来るな、帰れ、ここに来るとやられる」との言葉が聞かれた。虐待か何かあるのでは？と不信感を持たれた。	パンを咀嚼できる形状にし提供するなどの答え方が必要であった。その場の職員数が少なかったり、形態を変える作業が出来る状況でない場合は、時間をおいて提供する等の言葉も必要だと感じた。面会時の利用者の言動について、重度の認知症利用者であり、被害妄想が強いので、その時の状況を正しく伝える必要があった。家族に伝えることで、互いの関係性の強化にもつながる。
那珂の郷	電話	家族	ヘルパーを利用開始されたばかりで、朝の送迎時に職員が行動を急がすような表情に見えたため、送迎時間に間に合うよう自宅内でも努力していることを理解してもらいたいと連絡を受ける。	保護者に謝罪を行い、今後何かある時には保護者に伝えていくことを共有し、送迎時の対応について確認と配慮しながら安心して利用していただくことを職員全体で共有した。