

施設名 村 山 荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
25.11.1	職員の対応に対する苦情 服薬確認の際、しっかり見ていない。	苦情内容を受け止め、きちんと対応していくことを確認。 しっかり対応することを申出者に約束し謝罪した。
25.11.1	職員の対応に対する苦情 毎日体重測定をしているが、複数の職員に同様の声かけをされることが多い。 申し送りなどをしていないのではないか？	チェック表を用いて確認しているが、チェックが漏れることがあるとのことで、徹底することを確認。 申出者には対応の経過を説明し理解を得た。
25.11.8	職員の対応についての苦情 確認したいことがあり聞いたところ、強い口調で文句を言われた。	問い合わせに答えただけとのことであり、言い分に食い違いがあるが、利用者が感じたことはきちんと受け止めて支援にあたるよう説明した。
25.11.11	職員の対応についての苦情 介護入浴時、いつもは介助をしていることを、自分でやるよう言われた。	他の利用者の対応のために少しお待ちいただくよう伝えたが、申出にあるようなことは言っておらず、怒っている原因が分からなかったとのこと。
25.11.18	地域住民より利用者に対する苦情 顔見知りの利用者から肩を組んでこられたり、好きだと言われたりする。後を付け回されたりすることもある。	地域の方にはご迷惑をおかけしたことを謝罪した。利用者と同様、相手が不安を感じていることを説明し理解して頂く。
26.1.15	職員の対応についての苦情 職員の態度が高圧的で口調も厳しい。こちらに非があるかもしれないが、理由の説明もなく、頭ごなしにただ注意をされても納得ができない。	頭ごなしに厳しい言い方をしたつもりはないとのことであったが、利用者の感じたことはきちんと受け止めなければならないことを説明し注意した。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
25 年 10 月 31 日	同室者 A さんが B 職員に対し暴言を浴びせていた。どんな事情があっても言うてはいけない内容だ。施設長などの職員が厳しく注意すべきなのに、何の対応もしておらずおかしい。	B 職員が A さんを注意をし、しばらくしてから A さんは B 職員に謝っているが、本人はそれを知らなかった。 本人の苦情を受け、施設長が面談し上記を説明するが本人納得せず。施設長から、本人と A さんとの話し合いを提案したところ双方が応じる。本人が直接 A さんに暴言はよくないと思う、これからも仲良くやっていきましょうと話しかけ、A さんも最終的には「もう失礼なことは言いません」と応じた。
25 年 11 月 1 日	木曜日のおこづかいをもらい忘れたので金曜日に職員にその旨伝えたら、木曜日でなければ渡せないと言われた。そのような話は聞いておらずおかしいと思う。	本人の訴えがあり、すぐに施設長が主任と面談。おこづかいの渡し方を確認したところ、木曜日でなければ渡さないというルールはなかった。また、木曜日に渡さなかった時の補い方も決めていなかった為、木曜日以外に渡すことが可能か確認。何ら支障はないことがわかったため、本人に謝罪しすぐに木曜日分のおこづかいを渡すよう指示。職員が本人に謝罪し、おこづかいを渡した。
25 年 12 月 27 日	特定の職員から度々乱暴に対応される。また、障害の事、持病の事も乱暴に言われてショックだった。言葉かけが乱暴なことと、対応も乱暴なので改めて欲しい。	本人の苦情を受け、施設長が当該職員と面談し注意を与える。本人は苦情受付のその日に入院したが、退院後、施設長が面談し、上記対応を伝える。本人からも当該職員の言葉遣いが丁寧になっており、コミュニケーションが取れている。退院後不都合は感じなくなったとの言葉がある。

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
12/2	職員に「死んでしまえ」と言われ不快な思いをしたとの訴えがあった。面会に来た長男にも同様の話をしたとのことで、「どういいうきさつでそのような会話になったのか事実確認をしたい」との申し出があった。	事実確認実施。直接そのような言葉を発してはいないが、同時に複数の方の対応が重なり、内容の優先度を考慮して対応を後回しにした際に少しきつい言い方になってしまったことが訴えのような捉え方をされてしまったのではないかとのことだった。 長男と直接話をし、内容の確認をして頂き納得して頂いた。
12/7	以下の苦情があった。 ①職員から毎回「汚い」と言われてとても傷ついている ②トイレに行った際お尻を拭いてくれない ③出来ないことを自分でやるように言われ、対応してくれなかった	事実確認実施。①②については、事実ではない。③に関しては、最近依存する傾向が強くなってきているため、自立支援の意味で「時間がかかってもできることは自分でやるように」との対応をしているとのことだった。③をきっかけに、①②のような訴えにつながったものと推測される為、職員に対応の改善を指導した。
12/24	12/7 と同様の内容の苦情があった。	事実確認実施。12/7 のことを再び訴えたのではないかとのことだった。 受け取る側の気持ちに配慮して丁寧な対応をするように指導した。
12/31	ショートステイ退所後に以下の苦情があった。 両頬にあずき大のアザと傷があった。12/29の連絡では腫れの話はあったが傷については無かった。前回利用の際にも右頬に腫れ、唇に傷があった。続くと不信を感じる。調べてほしい。	事実確認実施。 12/29AM10:30の連絡は、頬に左右対称の腫れがあること、手指の水泡が破けたことの2点。同日 PM5:20 に右頬に傷を見つけカットバンを貼ったとの記録。原因としては、最近開口悪く、食事介助が困難であるが、口に入れば嘔んで飲み込んでくれるため、無理をしてしまった職員がいるのではないかと結論に達した。施設側の説明に対する家族の不信感もあり、施設の食堂を見学していただくなど、介護状況についても説明させていただいた。また、包括・市の関係者にも報告し関与してい

		<p>ただき、家族に了解して頂いた。職員間では食事介助が困難な方への対応方法や介助方法などについて話し合い、研修を行った。</p>
26.1/6	<p>ショートステイ退所後に以下の苦情があった。</p> <p>①利用期間中にひげを剃っていないのではないか</p> <p>②利用中に口腔ケアをしていないのではないか</p> <p>③状況報告書の記載が不足で利用中に様子がわからない</p> <p>④日中に臥床時間をもうけていないのではないか。利用後に具合が悪くなることが多い</p>	<p>事実確認実施。以下のように伝えた。</p> <p>①退所日に入浴したが、剃っていなかった</p> <p>②口腔ケアは実施している。</p> <p>③利用中の様子について電話で伝えた。職員には記録の方法に基づいて利用中の様子を記録するよう指示したことを伝えた。</p> <p>④昼食後、夕食後に臥床時間をもうけているが、今まで以上に長めに設定する。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
H25.10.29	就労継続B型の利用者より。	サービス検討会議にて全職員に内容を報告する。職員の私語については改善指導。
	3階作業場の雰囲気ざわついており、作業に集中できない。集中できる環境を作って欲しい。	その旨ご本人に伝える。
H26.2.24	就労継続B型の利用者より。	休み時間であっても余りにテンションが上が
	休み時間の休憩室で一部の利用者の話	り過ぎている時は注意するよう関係職員
	している声がひっくり返ったような声	に作業終了後、主任が伝達する。
	で神経に触って休まらない。	その旨ご本人に伝える。
H26.3.13	就労継続B型の利用者より。	作業で使用した白衣を洗濯し、取り込む迄
	作業で着用が義務付けられている白衣	の流れを作業終了後の打合せで主任から確
	が3週間も洗濯されておらず襟や袖が	認を入れる。その旨ご本人に伝える。
	真っ黒になっている。	
H26.3.18	就労継続B型の利用者より。	主任より訴えがあった職員に苦情内容を伝
	特定の職員のキツイ指示出しに我慢が	え、接遇の意識を喚起する。どの作業に誰
	できない。また継続3階作業における	が中心になっているかをミーティングにて再確
	職員の責任の所在が見えない。	認し、その旨ご本人に伝える。

施設名 ほんちょうケアセンター

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
10/24 通所介護	ご家族より 帰宅したら、足が腫れていた。往診時の所見にて「骨折と思われる」との連絡が入った。	職員に状況確認。謝罪の為、所長、統括主任が訪問に行った。 経過観察しつつ、通所利用の希望強い為、利用可能か検討し、ケアを手厚くし利用に至った。(市へ連絡、最終報提出済)
12/11 訪問介護	ご家族より 利用料引き落としの手続き方法(記入方法)がわかりにくい。	見本を作成し再手続きを依頼した。 以後、新規利用者にも配布することとした。
12/13 通所介護	ヘルパーより 送迎時の職員の言動について 定刻より遅れたのに「必ず定刻に到着している」と断言された。また、遅れることがあることを職員が把握していない。	左記の件については謝罪し、サービス担当者会議を開催し、今後は遅れても大丈夫なようにヘルパーの活動時間の延長を行った。
12/21 通所介護	利用者より 昼食内容が金額に見合っていない。付け合せも味がないので食べられたものじゃない。	以前から同様の苦情が上がっているため、栄養士とともに検討していくと返答した。 給食会議を設定し、利用者・職種間で検討を始めるようにする。
H26.1/7 通所介護	利用者より 車イスから車の座席に移乗する際に、本人の意思を尊重せず、職員のペースで進められ怖い思いをした。	新人職員の為、教育を行うこととした。
1/21 通所介護	ご家族より 迎え時の対応について インターホンは鳴らさない、チャイムを鳴らしてほしい、ペットの為にドアを開けて置いて欲しい、ドアストッパーは手で扱ってほしい。	対応を徹底することを約束し、職員に周知した。
1/29 通所介護	ご家族より 送迎時の対応について 車が着いたのに、車内で待っていて玄関まで迎えに来なかった。	電話にて謝罪。 その後、センターに来所されたので、状況を再確認し、改善することを約束した。 また、帰りの送迎時にも謝罪した。

<p>2/5 居宅介護</p>	<p>ご家族より 対応について ①訪問看護を利用しているのにシャワー浴ができていない。 ②ひどい言われ方をした。</p>	<p>②については受け取り方の違いはあるも、嫌な思いをさせてしまった事を謝罪。 ①血圧が高いので入れないことが多い。 また、血圧を測ることもさせてくれないことを説明した。</p>
<p>2/12 通所介護</p>	<p>ご家族より 電話の対応について キャンセル発生時間に電話したら、頭ごなしに「キャンセル料が掛かります」と言われ嫌な思いをした。 実際には事前に連絡したが留守番電話になり録音し辛かったので連絡が遅くなったのにとの事。</p>	<p>対応については謝罪し、今回に限りキャンセル料は発生なしとした。 ご家族様へは、留守番電話に録音してもらうことを再度伝え了承して頂いた。</p>
<p>2/13 通所介護</p>	<p>利用者より クラブ活動(カラオケ)が始まっているのに、マイクが出ていない、出してというまで出てこなかった。画面が見やすいようにブラインドを下ろすのも当たり前で、終わったらすぐにあげるように。と指摘あり。</p>	<p>謝罪するとともに、職員間で対応確認を行った。</p>
<p>2/27 通所介護 居宅介護</p>	<p>ご家族より 骨折後の対応が良くないことについて 骨折後に連絡もなく入浴をさせてもらえなかった。途中からシャワー浴してもらったが、詳しい内容がわからず、その都度言わないと対応してくれなかった。</p>	<p>連絡不足について謝罪した。主治医の見解などを総合して判断したことを説明し一方的に拒んだわけではないことを伝えた。 相談員を通し細やかな対応と適切なフォローができるように努めていくことを伝えた。</p>

施設名 ほんちょう保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
25.10/10	<p>保護者からの要望</p> <p>ほんちょう保育園として噛んだりつねったりした相手の親子さんには伝えない方針だと思うが、どうなのか？また、父親に担任が謝罪をした際、良い事は伝えてもらえるが、自分の子が悪いことをしたときにも伝えてほしいという要望がでた。</p>	<p>・今後友だちをつねったり噛みついた際には伝えていくことになった。また、母にも会えた時に謝罪した。</p>
26. 2/21	<p>地域の方からの苦情</p> <p>一時保育の面談を早くしてほしいと連絡をしたときに折り返し連絡をしますと伝えられて待っていたが、1ヶ月経つのにまだ連絡が入らない。</p>	<p>1回目の電話で間違った電話番号を聞き取ってしまい連絡したが通じず連絡が出来なかった。理由を説明し謝罪をした。話を聞いて納得して下さった。</p>