

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	さいわい	家族	4月23日	退所時の事務所職員の対応について	さいわいを利用していた父が病院で亡くなり、荷物を取りに行った。その際の事務所職員の対応について、お悔やみの言葉や告別式の日時を聞くことなく、荷物の引き渡しと利用料の話だけで事務的であった。施設で亡くなった場合との対応の差を感じた。評判が良かっただけに残念である。今後評判を下げないよう気を付けていただきたい。	当日対応した職員に状況を確認しました。当日対応した職員について、4月からの異動職員で慣れない対応となり、事務的と感じ取られる対応となってしまいました。普段より関わりのあった職員もご家族が来所された時に他の対応があったため、十分な対応が取れませんでした。ご逝去の対応等の際は、ご家族の気持ちに寄り添い、お悔やみの言葉を申し上げる等丁寧な対応を取ることを事務所内で確認しました。 なお、本件につきましては、匿名希望のため、苦情申し立て者への報告は差し控えました。	5月1日
2	さやの家	家族	5月8日	整容がしっかりとされていなかったことについて	面会の際、ご本人の衣類に牛乳がこぼれた跡がついていた。また、髪の毛が肩にたくさん付いていた。整容をしっかりとしてほしい。	申し立てを受けたその場で謝罪し、すぐに着替えを行いました。当日対応した職員は洋服が汚れていたことに気付いていましたが、当日午前中に入浴予定があったため、衣類交換を怠っていました。整容についての意識不足が原因でした。法人が作成している「ご利用者の生活サポート帳」を活用し、会議内で話し合い、整容についての意識付けを行っていきます。	5月8日
3	しらいと（短期）	利用者本人	6月19日	口腔ケアの際、無理やり口に手を入れられたことについて	昨日の昼食後の口腔ケアの際、入れ歯が入っていないことを伝えましたが、無理やり口に手を入れられ確認された。その時に自歯を引っ張られ、なんとなくかみ合わせが悪くなったような気がする。どうなっているのか。	申し立てを受けたその場で謝罪しました。当該職員に状況確認をしたところ、義歯があると思ひ込み、無理に口腔内を確認をしてしまったとのことでした。支援の前には必ず声掛けし、目視で口腔内を確認することを周知しました。	6月19日
4	百々山	利用者本人	7月3日	食事介助に対する職員の説明について	職員から「食事介助者が増えたため、職員が居室まで介助に行くのが難しい。できる限り自力で食べるようお願いしたい。」「職員も大変な思いをしている。言いたいことがあれば事務所をお願いしたい。」と言われた。自分で食べられないから介助をお願いしている状況で一方的である。また、自分も協力したい気持ちもありつつ、身体的にできるかという不安もある中で、そのような言われ方をされ、利用者を軽く見られているようで、気持ちを逆なでされた。	施設フロア（1階、2階）の入所、短期入所の職員人数割合の変更に伴い、全体の業務の流れが大きく変更になったタイミングでした。その中で対象のご利用者の介助の内容をしっかりと把握できていない職員が説明に伺い、根拠に基づいた説明ができなかったことが原因です。今後の対応について、以下のことを職員間で確認しました。 ・支援を変更する際は、根拠を整理したうえでご利用者へ提案します。また丁寧な説明を心がけます。 ・支援変更の際は、業務の効率化と根拠に基づいた支援を区別して考え、両方のバランスを図ります。 ・支援方法の変更の際は全職員が把握できるよう周知します。 ご利用者へは謝罪をしたうえで、今回の支援方法の変更について改めて説明し納得いただきました。	7月4日

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
5	登呂の家（短期）	家族	9月21日	領収書の誤発送について	利用料の一部返金に関しての手紙と領収書が送られてきたが、違うご利用者の領収書が入っていた。うちの領収書が他のご利用者の家に届いているのではないか。個人情報をしっかり管理してほしい。	領収書を送付した他ご利用者のご家族へ確認した結果、その他に誤発送はありませんでした。多忙な業務のなか、注意散漫な状態で領収書の発行および封入作業を行ってしまったことが原因です。また、通常は領収書の宛名が見える窓付きの封筒を使用していますが、今回は返金に関する鑑文を付けたため窓付きの封筒を使用しなかったことにより、領収書の誤封入に気が付きませんでした。今後、窓付きの封筒を使用しない場合は、封入時のダブルチェックを行い、再発防止に努めます。改めて申立者のご自宅に訪問し、説明と謝罪をしました。	9月21日
6	しらいと	家族	9月4日	カンファレンス日程調整とその時の電話対応について	以前、担当ソーシャルワーカーより、カンファレンスへ参加できるか確認の電話がきたが、予定日がその2日後だった。突然言われても予定が入っており難しいため、もう少し早めに言ってもらうことはできないのか。その電話も要件が終わるとすぐにガチャと切られた。悪気はないと分かっているが、いい気持ちはしない。	申立を受けたその場で謝罪しました。担当ソーシャルワーカーへ確認を行ったところ、月初めにカンファレンスの予定日は決定し、申立者へ何度か連絡をしましたが、連絡が取れず、連絡が取れたのが前々日となってしまったとのことでした。カンファレンスに関しては、月末に職員勤務表ができてから調整しているため、連絡が遅れてしまうことがあること、電話対応については、改めて職員間で注意を促し共有させていただくことを申立者へお伝えしました。今後は、当月のカンファレンスの日程が分かり次第、できるだけ早くご家族等へ連絡し丁寧な対応を心がけます。また、電話の対応について、電話のマナーに関する参考資料を事務所内で回覧し、周知徹底を図りました。	9月7日
7	翠松苑（短期）	他福祉サービス事業所	9月16日	ショートステイの迎えが来ないことについて	20分待っているが、ショートステイの迎えの車がまだ来ていない。	確認し折り返しご連絡する旨を伝えました。ショートステイ送迎予約表に予約が漏れていたため、送迎委託業者に連絡し、送迎を依頼しました。申立者へ連絡し、再度謝罪をしたうえで、お迎えをお待ちいただくよう伝えました。今後は、予約のメールを送る際に、施設長および他相談員に共有し、複数で予約漏れがないか確認、今週分と来週分の配車表は、会議室に掲示することとしました。申立者の方には改めて連絡し、送迎の予約手順に問題があったことを報告し、改めて謝罪しました。	9月17日
8	翠松苑（短期）	家族	10月5日	ショートステイの迎えが来ないことについて	本日ショートステイ利用予定だが、迎えの車が来ない。	担当ソーシャルワーカーが直接お迎えに伺って謝罪の上、予約の手配に不備があったこと、今後同様のことが起きないように是正する旨を伝えました。予定表上で、送迎委託業者へ依頼する便と職員が迎えに行く便を誤認し、送迎委託業者への予約が必要な便を見落とし、予約が漏れてしまったことが原因です。ショートステイ予定表において、迎えの日に“△”の記号を付けていましたが、予定表上では誰が送迎を行うかが不明確だったため、表記を改めました。	10月5日

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
9	百々山	利用者本人	11月12日	ベッドに横になりたいとお願いましたが対応してもらえなかったことについて	夕食後、自室に戻ってベッドへ移乗するため、靴下と靴を脱がせて欲しいとお願いましたが、「待っててね」と言われてそのまま放置された。いつまで経っても来ないので、ケアワーカー室へ行って他の職員にお願した。その職員は初めてでなく、これで2回目だ。	申立者の話を傾聴し、不快な思い・不信感を抱かせてしまったことを謝罪しました。また、ご家族面会時に経緯を報告し、謝罪しました。 臥床介助～オムツ交換まで、遅番か夜勤が行うかの業務分担が曖昧になっており、他の業務を優先した結果、対応を失念してしまったこと、また、時間内に業務を終わらせるために焦っていたことが原因です。 臥床介助～オムツ交換までを遅番業務としてグループ内で定め、フロア内でも再度周知を図り職員全体で同じ認識の下、統一した支援が行えるようにしていきます。また、ひとりでは支援が困難な状況の時は、職員間で声を掛け合える働きやすい環境づくりを行っていきます。	11月14日
10	しらいと（短期）	利用者本人	11月12日	おやつ前に手洗いや消毒がなかったことについて	この間ショートステイで、手洗いも消毒もなく、その手でおやつを食べた。恐ろしく、怖いところだ。	毎食時とおやつ時におしぼりを渡すタイミングでアルコール消毒を行っています。申立者が食事の直前まで居室におられるため、消毒できなかった可能性が考えられます。 是正として、居室にいる方におやつを配布する職員は、アルコール消毒スプレーを持ち歩き、消毒を行うようにしました。また、ご本人と相談し、食事の時には、おしぼりを配布するタイミングで食堂に来ていただくようお願いさせていただきたくとしました。 ご本人には、不安な思いをさせてしまったことを謝罪し、是正策に対し納得いただけました。	11月12日
11	翠松苑	利用者本人	11月18日	職員の対応について	特定の職員が、隣のご利用者を支援するときに自分の歩行器が邪魔なのかいつも乱暴に押しやってこちらにぶつけて移動させている。今まで、挨拶をしても返してくれず、目も合わせてもらえないため気になっていたが、自分を敵視しているように感じる。	職員の接遇や介助方法に問題があったことを謝罪し、該当職員に直接指導する事を伝えました。 該当職員に確認したところ、業務を行う時に時間がかかってしまうと気持ちに余裕がなくなり対応が荒くなってしまったこと、狭い居室の中で焦って歩行器を動かした結果ぶつけてしまったこと、歩行器や車椅子を動かす時の声掛けを行わなかったため、申立者に不快な思いをさせてしまったことが分かりました。 施設長から当該職員へ、今後は気持ちに余裕を持ち、狭い場所こそご利用者や備品を傷つけないよう意識して行動することや時間を気にすると適切な声掛けが不足する自身の傾向を自覚すること、ご本人と関わりを多く持つよう心がけること等を指導しました。 申立者には施設長から当該職員へ直接指導したことと今後の是正を報告し納得いただけました。	11月28日

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
12	さいわい	家族	1月24日	職員の言動について	面会の際、母の側について歩く練習をしていたところ、後ろから内線電話で「また歩いている」と私に聞こえる声で話しているのが聞こえた。歩行練習がいけないことであれば、直接言ってくれたらよかったが、聞こえるように嫌味を言われたようで不快な気持ちになった。歩行練習について、職員により言っていることが違うことも気になる。	その場で申立者の方へ、謝罪をしました。職員同士の内線は、念のための安全確認のために、ご本人がご家族と歩行訓練をされていることを共有しておくものでした。職員間の情報共有や配慮が不足し、またご家族に断片的に話しの内容が伝わったなかで、不快な思いを抱かせてしまいました。ご家族へは改めて状況と今後の対応を説明させていただき、ご了解いただきました。	1月30日
13	翠松苑	家族	2月23日	ショートステイの利用日程について	2泊3日でショートステイをお願いしていたが、本日1泊2日で帰宅した。予定では明日帰宅となっているはずだが、確認してほしい。	ショートステイ予約表を確認したところ、2泊3日のご依頼であり、施設から担当ケアマネジャーへ受け入れ可能である旨を返信していました。ご家族へ謝罪し、改めてお迎えに伺う旨を伝えましたが、ご家族のご都合が早く整い、利用の必要がなくなったため、今回のショートステイはこの時点で終了となりました。当該ご利用者は、これまで1泊2日のご利用が多く、予約を受けた際に、担当ソーシャルワーカーが1泊2日と誤認したことが原因でした。今後は、日にちと曜日の確認を徹底するとともに、カレンダー形式の予約表を導入して担当ケアマネジャーにも使用を依頼することで、再発防止に取り組めます。申立者には改めて担当ソーシャルワーカーから謝罪を行い、ご了解いただきました。	3月1日
14	さいわい（短期）	家族	3月2日	請求金額について	ショートステイを利用する際、処方された栄養剤や補助食品を持参している。事前に食費は請求しないと聞いているが、届いた請求書には食費が含まれている。間違いだと思っので確認してほしい。	謝罪し、担当ソーシャルワーカーに確認を行いました。ショートステイの請求業務については、2名のソーシャルワーカーのうち、1名が実績を入力し、もう1名が確認を行う体制となっていますが、介護給付分のチェックに意識が集中し、食費等の実費分のチェックが不十分になっていました。当該ご利用者が食費の請求をしない方であることを再認識するとともに、利用実績の取り込み後速やかに食費項目を削除することを習慣化します。また、請求書を出力する際に、目視によるチェックを徹底します。申立者には、担当ソーシャルワーカーから改めて謝罪し、ご了解いただきました。	3月3日