

苦情相談等一覧表（令和3年 1月 1日～ 12月31日）

〔施設名〕 子供の家

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
12月14日	電話	保護者	<p>1、幼稚園のお誕生日会に保護者が書くことになっているメッセージカードを職員が代筆しているのは施設の配慮が足りない。</p> <p>2、インフルエンザの予防接種報告が接種後だったが、接種前に報告すべきである。</p>	<p>1、配慮が足りなかったことを謝罪し、申出人の意向を受けて、幼稚園に相談し、お誕生日会が始まる前に申出人にメッセージを書いて頂き、差し替えた。</p> <p>2、入所時には書面で、医療機関への受診、入院、予防接種等について施設に委任する誓約書を得ていたが、今後は予防接種等を行う保護者に事前に報告をすることを伝えた。</p> <p>上記2点について、施設長と主任から説明と謝罪を行った。</p>	<p>申出人が了解された。</p>	<p>②</p> <p>③</p>

苦情相談等一覧表（令和3年 1月 1日～ 12月31日）

〔施設名〕 養護老人ホーム 光華苑

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R3.4.23	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 居室前廊下のエアコンの工事の音がうるさい。事前に聞いていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 工事があることを事前に伝えていなかったことを謝罪し、今後は、工事日時・場所・内容について、1週間前には掲示し、工事当日は館内放送でお知らせすることを伝えた。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は納得された。 	③
R3.5.31	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 浴室の電気が2ヵ月前から切れている。どうなっているんだ。 	<ul style="list-style-type: none"> 故障個所の確認をしたところ、浴室使用上支障がない箇所であり、職員が気付いていなかった。申出人に気付かなかったことを謝罪し、電球を取替ようとしたが、在庫がなくすぐに交換出来ないことを重ねてお詫びした。 施設の環境について、利用者が快適に過ごすことが出来るように注意深く点検し、異常にいち早く気付く体制を整えていくとともに、日用品管理担当者が在庫状況をしっかりと把握し、発注担当者（事務員）に伝えることを徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> 後日電球を交換して申出人は納得された。 	③

R3.8.6	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 同室者が夜中に大きな音でテレビを見たり、ゴソゴソするので困っている。注意すると大きな声で怒ってくるので喧嘩しそうになる。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人へは、トラブルになってはいけないので、直接同室者に不満をぶつけないで、職員に伝えてほしいとお伝えした。 同室者へは、消灯時間のお話とイヤホンの使用についてお話をさせて頂いた。 同室者は認知症のため、適宜丁寧な説明をしながらお伝えしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は納得された。 	④
R3.9.3	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 同室者が居室のカーテンを閉めてしまって、昼間でも暗くてかなわんから何とかしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員が同室者に日中はカーテンを開けてお過ごし頂くよう伝えしたが、認知症と強いこだわりもあり、納得して頂けなかった。 職員がバイタル測定の際に声をかけて、了解を得ながらカーテンを開けさせて頂くことにした。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は納得された。 	③

苦情相談等一覧表（令和3年 1月 1日～ 3年12月31日） 【施設名】 特別養護老人ホーム 春 菊 苑

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備 考
R3.2.16	電話	利用者 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・ ショートステイ利用中(3泊4日)に靴下3足持たせたが使用した形跡がない。夜は寝巻きに着替えさせてもらっているのか。 ・ 手の爪の中が黒かった。今後のこともあるし、電話しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用中にかかわった職員に確認したところ、就寝前の寝巻きの更衣は毎回行っていたが、靴下の更衣については1回失念していたことを申出人に報告し謝罪した。 今後は、使用済みの衣類は「洗濯ネット」に入れて区別し確認するように徹底した。 ・ 手の爪の中が黒かったことについては、ご自身でトイレへ行かれて排便された際に、爪に便が付着して汚れてしまったものと思われる。今後は、毎回手洗いの際に確認することと、帰宅前に最終確認を行うことを申出人にお伝えし、職員にはミーティングで周知徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出人は納得された。 	①
R3.6.13	口頭	利用者 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出人が来苑時に利用者A(母親)の服薬後の空袋をチェック(服薬後の空袋を確認したいので保管しておくように指示あり)した際に、利用者Bの朝食 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 朝食後の服薬介助に携わった介護職員2名にその時の状況を確認した。 介護職員Aが、利用者Aとは別のテーブルの利用者Bの服薬介助後にその空袋を利用者Aのテーブルに置いて、利用者Aの服薬介助を行った。その後、介護職員Bがテーブル上 		①

			<p>後薬の空袋が混在していた。どういふことか説明してほしい。</p>	<p>の利用者 A の空袋を回収する際に、一緒に置いてあった利用者 B の空袋も回収して混在してしまったことが原因だった。</p> <p>謝罪したが申出人は納得されず、茨木警察署に電話され、その後警察官 2 名が来所した。警察官立会いの下、朝食後の服薬介助が行われた食堂で、職員の介助時の動きや空袋を回収する手順を再現しながら状況を丁寧に説明した。</p> <p>警察官は理解を示され、申出人も納得された。その後、申出人と再発防止について協議を行った。</p> <p>利用者 A に対する服薬介助後は、介助に携わった職員が速やかに空袋を保管袋に入れて混在を防ぐよう徹底することを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ミーティングで服薬介助後の空袋の保管について介護職員、看護職員とも共有し再発防止について周知徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出人は納得された。 	
R3.6.24	電話	利用者 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・ 母親から「同室者 A が勝手に私の物をさわる。注意すると殴られそうになった。」「私も殴ってしまいそうや。」と聞いた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出人には、同室者の行動が認知症によるものであることをご理解頂くようにご説明し、今後居室変更も含めて検討することを伝えた。 ・ 利用者には、同室者 A の行動について、不 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出人は納得された。 	③

			<ul style="list-style-type: none"> 何かのはずみでお互いがケガして、苑から退所しなければいけなくなったら困るので対応してほしい。 	<p>安な思いをされたことと適切な対応が出来ていなかったことを重ねてお詫びした。居室の変更については、「この部屋が気に入っているので、このままが良い。」とおっしゃるので、同室者 A との接触を注意深く見守りながら、安心して過ごして頂けるように支援する。</p>		
R3.7.11	電話	利用者 家族	<ul style="list-style-type: none"> 「(利用者の爪切りを行ったことに対して)爪切りはしないように言っている。医師からも爪切りはせずにやすりで削るように言われている。切らないように言っているのに。改めて注意しておいて下さい。」 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人に謝罪し、かかわった看護職員 A に状況を確認した。利用者の左足第 5 指の爪がぐらぐらしていたので切除したということだった。 申出人からの申し送りが、看護職員の中で共有出来ていないことが原因で起こったミスであり、今後は相談員からの情報を書面と口頭で看護リーダーに伝えリーダーは全看護職員が認識したことを必ず確認することを徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は納得された。 	①

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～3年12月31日）

〔施設名〕 デイサービスセンター 静 華 苑

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R3.2.3	電話	利用者 家族	<ul style="list-style-type: none"> 入浴後の着替えは下ばきのみ交換となっていたはずだが、下ばき以外の着替えも勝手にされた。 	<ul style="list-style-type: none"> 相談員が着替えは下ばきのみを行うとの職員間での申合わせが不十分だったことを謝罪した。改めて的確に着衣交換することをミーティング、事業日誌等で周知し、徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	①
R3.2.6	電話	利用者 家族	<ul style="list-style-type: none"> 排尿介助時に尿が出るよう職員がお腹を押さえたとのことだが、家でも自分で押さえて排尿をするようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> 状況を確認したところ、排尿介助時にスムーズな排尿を願ってお腹を軽く擦ったことが分かり、その時の対応が不適切であったことを謝罪した。ミーティングで全職員に排泄介助時は持病のことも含め、慎重に対応するよう指導した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は納得された。 	②
R3.2.9	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 最近サービスが悪くなった。 	<ul style="list-style-type: none"> 相談員が日頃のお声掛け等が不十分で、サービスが悪くなったと感じられたことに対して謝罪した。ミーティングで特定の人の見守りも必要だがご利用者全員に目を向ける事も忘れない様に指導した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	②
R3.2.23	電話	利用者 家族	<ul style="list-style-type: none"> 送迎時に運転手のマスクがずれて鼻が露出していた、コロナ対策がきちんと出来ている 	<ul style="list-style-type: none"> 相談員がコロナ対策で不安を覚えられたことに対して謝罪した。改めて事業所で行っている感染症対策について説明を行った。また当該職員に再度、感染症対 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は納得された。 	②

			のか。	策を徹底するよう個人面談で指導し、ミーティングでも全職員に周知した。		
R3.5.28	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ デイルーム内で一部の利用者がマスクを着用していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ マスクの着用が徹底されていないことについて謝罪した。常時マスクの着用が難しい方でも、その都度丁寧に声掛けをするなどして着用頂けるよう改めて申合わせした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出人は納得された。 	③・④
R3.6.15	電話	利用者の担当マネジャー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の家族が施設の対応に不満を持たれている、直接話をしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当該利用者を確認すると、感染症対策として、ご利用時にマスクの着用等をお願いするなどしたが、マスクの着用が徹底されていないことを連絡帳に記載したことについて、その記載の仕方が、不十分であることが分かったので、ご家族が不快に思われたことを謝罪した。職員間で、ミーティング等で改めてご本人や、ご家族の思い等をくみ取りながら丁寧に対応するよう申合わせた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出人は了承された。 	③
R3.12.24	連絡帳	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> ・ 数字を使ったパズルゲームが難しすぎるのももう少しやさしいものにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に対しての気遣いが不十分であったことについて謝罪した。ご本人の状況や思い等を確認しながら、皆さんが楽しくレクリエーションに参加出来るよう職員間で申合わせを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出人は納得された。 	②

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～3年12月31日）

〔施設名〕ヘルパーステーション 静華苑

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R3.11.11	口頭	入居施設主任	<ul style="list-style-type: none"> 利用者側に相談なく利用者の訪問時間を変更した。 	<ul style="list-style-type: none"> 本来担当国会議等を経て計画変更すべきであるのに、担当職員の確認のみで変更決定したことを謝罪した。介護計画の変更に関することは、担当国会議等を開催するなどして協議するよう申し合わせた。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人が了解された。 	①

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～3年12月31日）

〔施設名〕小規模多機能型ホーム ききょう

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R3.8.27	口答	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 隣の利用者が夜中に壁を叩いて眠れない。 	<ul style="list-style-type: none"> 新規の認知症の利用者が、慣れない生活環境に戸惑い、ご自身の部屋の壁を叩かれていたことがわかったので、翌日からベッドと壁の間にエアマットを設置したところ、叩かれる音は軽減した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は納得された。 	④
R3.12.3	電話	利用者 家族	<ul style="list-style-type: none"> 施設で起こった転倒事故に対し、施設側の誠意が感じられない。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理者が、事故後すぐに行った保険会社との交渉経過の中で、「事業所側が無過失」の見解に基づき、説明をした際、家族が不快に思われたことについて説明が不十分であったことを謝罪し、今後の退院及び転院後の事について、誠意をもって出来る限りの支援をさせて頂くことを説明した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は今後の話については納得された。 	③

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～3年12月31日）

〔施設名〕小規模多機能センター なでしこ

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R3.7.14	電話	利用者居住マンション住民	<ul style="list-style-type: none"> 送迎車の駐車場所が不適切 	<ul style="list-style-type: none"> マンションから指定されている駐車場所と異なる場所に停めていたことが判明したため、管理人を通じて申出人に謝罪し再発防止を約束するとともに、担当者には改めて注意をした。 	申出人は了承された	⑥
R3.11.12	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> コートがなくなりましたが、以前にも同様のことがあったので、気を付けてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理者が、衣類の管理不行届きについて謝罪し、今後は再発防止に努めることを説明した。職員にはミーティングや連絡帳を通じて利用者衣類への記名と、持参品のリスト作成、また保管場所の固定や受け渡し時の相互確認等の徹底を指示した。 	申出人は了承された	①
R3.12.29	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> 送迎後、担当者が自宅玄関の施錠を忘れていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理者が、送迎担当者の施錠忘れを謝罪するとともに、送迎終了時、指差し確認を行い、念入りにドアの施錠を行うことを説明した。また、送迎担当者全員に施錠確認の徹底をするよう周知した。 	申出人は了承された。	①

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～3年12月31日）

〔施設名〕 小規模多機能型ホーム はぎ

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容		解決結果等	備考
R3.12.23	電話	利用者 家族	<ul style="list-style-type: none"> 本日は通いの日なのに迎えが来ていない 	<ul style="list-style-type: none"> 利用日であるにも関わらず、迎えに行っていなかったことを管理者が謝罪し、職員がすぐに迎えに伺った。 送迎後、改めて謝罪するとともに今後の対策について説明した。また、職員間で再発防止に向けての対応について、ミーティングで申し合わせた。 	申出人は了承された。	①

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～3年12月31日） 【施設名】 認知症対応型 グループホーム ふじい

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R3.11.3	口頭	ご利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> 施設まで行ったのに、レクリエーション中という理由で面会をさせてもらえなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 面会についてお受け出来る方針が変更されていたが、事業所内の情報不徹底により間違っ案内をしたことについて謝罪した。 ミーティングにおいて、感染症対策の協力を頂きながら、今後も面会して頂けるよう申合わせを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	②
R3.11.3	口頭	ご利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> 特定の職員の言動が怖いと母から聞いた。 	<ul style="list-style-type: none"> お声かけの仕方に命令口調があったことを謝罪した。 ミーティングで、改めてご利用者へは丁寧な言葉かけをするよう指導した 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	②

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～3年12月31日）

〔施設名〕 サービス付き高齢者向け住宅 見付山めぐみの里

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R3.3.20	口頭	利用者	・買い物に行きたいが、自由に外出出来ない。家族に頼むことが出来ないで、買い物に行かせて欲しい。	・申出人に新型コロナウイルス感染症予防対策により、外出を控えて頂いていることについて丁寧に説明した。買い物は、職員が代行し対応した。	・申出人は納得された。	③
R3.9.15	口頭	利用者	・訪問サービスの利用時、訪問介護員が変わると、掃除手順や接遇が違うので、統一して欲しい。	・申出人に対応の不十分な点について謝罪するとともに、今後は統一したサービス内容を行う旨説明した。該当職員には、改めて掃除手順や接遇等について指導した。	・申出人は了解された。	②
R3.9.20	投書	利用者 家族	・銀行口座から引き落としされた在宅サービス事業所の利用料の金額を見て驚いた。請求額が大きく変わった時は、詳細内容を説明してほしい。	・申出人に適切な説明が出来ていなかったことを謝罪するとともに、該当介護事業者から説明して頂いた。 同事業所には、今後、介護保険サービスや利用額が変わる際は、本人に事前に連絡するよう強く要請した。	・申出人は了解された。	③

苦情相談等一覧表（令和3年 1月 1日～ 3年12月31日）

〔施設名〕 軽費老人ホーム 真華苑

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R3.2.3	口頭	利用者の家族	<ul style="list-style-type: none"> 本人が薬を落とした際に職員から「いつも手間をかけさせる」と言った内容の話をされ本人が怖がっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設長が当該職員に言動について注意し、申出人及び利用者に謝罪した。 	<ul style="list-style-type: none"> その後、申出人から同様の苦情はない。 	②
R3.6.23	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 以前から利用者Aが居室ドアを開けようとガチャガチャと取手を触る。先日は鍵を閉めていなかった時に開けられてしまい中をじっと見てきたので、閉めようとしたが抵抗され迷惑だ 	<ul style="list-style-type: none"> 施設長が事情を伺い、事業所が適切な対応が出来ていなかったことを謝罪し、今後は施錠されることを薦めた。 また、利用者 A は自身の居室へ帰る際の行動であり、認知症もあるので可能な限り職員が付添うことで対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> その後、申出人から同様の苦情はない。 	④・③

R3.8.2	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・留守中にトレットペーパーが配布されていなかったことを職員に尋ねた際に、職員に「(ペーパーを)あげる」と言われ、自分が嘘をついたかのような言い方をされた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設長が職員の不適切な発言について謝罪した。 また、これまでは外出された場合、居室前に置かせて頂いていたが、今後は行き違いを防ぐために帰苑後に事務所で直接手渡すこととした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・その後、申出人から同様の苦情はない。 	②
R3.7.4	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ I様の奥様について以前から、デイサービス利用を希望しているがどうなっているのか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 速やかにケアマネジャーに確認したところ、依頼を受けた対応がなされていなかったことが判明したので、今後は口頭での依頼ではなく、苑から文書で依頼することを確認し、利用者にも依頼に応えられていなかったことを謝罪するとともに、今後の方針について説明した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申出人が了解された。 	③
R3.9.3	口頭	近隣住民	<ul style="list-style-type: none"> ・ 敷地内の植木の選定をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設長が住民宅に伺い状況確認と具体的な対応を協議し、翌週業者による剪定作業を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・その後、申出人から同様の苦情はない。 	⑥

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～令和3年12月31日）

〔施設名〕 特別養護老人ホーム 常清の里

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
4月9日	電話	デイサービス 体験利用者家 族	帰宅後、尿失禁があり下着が汚れていた。また、昼食代のおつりも間違っていた。	謝罪し、帰宅30分前にはトイレ誘導をさせて頂き、昼食代の件も複数の職員で確認し間違いがない旨、伝えた。	申出人は了承された。	⑤
4月16日	口頭	ショートステイ 利用者・家族	ショートステイを終え、本日帰宅日だが、いつもの送りの時間になっても担当者から声がかからず長時間待たされた。	定期利用されていた利用者であったが、普段の時間から変更した送り時間について本人及び家族に伝えていなかったことについて謝罪した。利用者は立腹され、送りの準備をするが拒否され、路線バスに乗って帰るといった事態になったため、自宅まで職員が付き添った。家族に説明するも納得されず、ケアマネジャーと相談すると言われた。送迎時間など事前にショートステイ担当者や介護職員から伝えるよう周知徹底した。	申し出者は了承されずショートステイ利用はすべてキャンセルとなった。	①
8月11日	口頭	ショートステイ 利用者家族	薬は普段のデイサービスセンターの連絡帳袋に入れていたが、ショート期間中、一度も朝食後薬が服用されていなかった。	デイサービスの連絡帳袋の確認が出来ていなかったことを謝罪した。 薬の確認は口頭だけでなく現物確認をすることを周知徹底した。	申出人は了承された。	①

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～3年12月31日）

〔施設名〕西河原福祉・交流センター（デイ）

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
6月10日	電話	入所先 施設職員	「コロナワクチン接種のため 15:00までの帰宅をお願いして いたが、まだ帰苑していない。 どうなっているか？」との連絡 あった。	事前にお伺いしていた件を、職員が失念 していたことを、お詫びした。	申出人は納得され た。	①
7月23日	口頭	ご利用 者	来所直後に行う血圧測定で、 看護師より血圧が高いと度々言 われるのが苦痛。	測定に関して、説明など不快に感じさせ たことを、お詫びした。 既に、降圧剤の処方も受け主治医にも診 てもらっているため、来所後落ち着いてか らの測定や、ご本人が不快に感じること のないような声かけを行うよう職員間で情報 共有を行った。	申出人は納得され た。	②
12月8日	口頭	ご利用 者家族	父（ご利用者）が、自宅に戻 れず、廊下でウロウロしていた。 必ず、自宅へ送るようにして欲 しい。	ご自宅玄関までお送りし、ご家族と引継 ぎすることを確認不足で、結果、ご迷惑を お掛けしたことをお詫びした。 帰りの送迎時、送迎担当職員が自宅に送 り届けた際に、ご利用者より団地の自室階 の廊下にて「ここで大丈夫です」と話され、 自宅玄関までお送りさせて頂く旨を何度か 伝えるも、「帰れるからここがいい」とのこ	申出人は納得され た。	①

				<p>とで、希望通り廊下で別れていた。</p> <p>団地に引っ越して間もないことで、迷われた様子であったが、同様のことが発生しないよう職員間で確認した。</p>		
12月9日	口頭	ご利用者	<p>午後のレクリエーション中にゲームの片付け等の手伝いをしたが、その際、他利用者1名より「職員でもないのに余計な事は、しんどき」と大勢の前で注意を受けた。</p>	<p>ご利用者に納得できるような仲裁が出来なく、ご迷惑をお掛けしたことをお詫びした。</p> <p>普段より、デイで少しでもお役に立ちたいの思いでお手伝いされていることは職員間でも十分に理解している旨、改めて伝えましたが、相当精神的に落ち込まれた様子。</p> <p>職員が自宅訪問を繰り返し気分も落ち着かれ曜日変更も含め色々調整も図ったが、納得の上で、他事業所へ移られた。</p> <p>職員から注意した利用者へ、しっかりとした対応を執らないことも納得できない様子であった。(※事業所としては、注意した利用者への声かけ説明も行ったが、自身の発言内容に間違いはないと思っておられことから解決することも難しいと判断したため) 今後は、同様のことが起こらないように職員間で配慮することを確認した。</p>	申出人は納得された。	④
12月23日	口頭 連絡帳	ご利用者及び	「前回利用時の帰り送迎車に乗り込む際、先に後部座席に乗っ	<p>あらゆることを想定し、配慮すべき点について至らなかったことについてお詫びし</p>	申出人は納得された。	

		ご家族	ていた男性利用者の方が手伝おうとしたのか、母の左腕をつかみ強く引っ張られたようで、その晩、右胸部の痛みが発生した。その方も良かれと思ってされたと思いますが、配慮をお願いします」と申し出があった。	た。ご家族へは、同乗していた男性利用者（認知症を患われている方）が乗車し辛いと感じ手を差し伸べたようだと当時の状況を説明した。また、今後は、必ず職員が付き添いを行い安全に乗車できるよう説明し、改めて職員間で情報の共有を行った。		③ ・ ④
--	--	-----	---	---	--	-------

苦情相談等一覧表（令和3年1月1日～3年12月31日）

〔施設名〕西河原福祉・交流センター（多世代）

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
8月13日	口頭	ご利用者	スマホ教室の講座内容が、ドコモ機種に偏った内容で、自分の機種では、操作が難しい。何故、ドコモなのか。	参加者に、講座の趣旨をしっかりと説明することをしていなく誤解を与えたことをお詫びした。 スマホ教室のイベントはドコモ店の協力のもと（無料開催）、実施しているので改めて説明した。今後は、スマホの使い方として一般的に理解できるようにすると説明した。ドコモ担当者とも協議した。	申出人は納得された。	③
9月10日	口頭	ご利用者	センターイベントで来館したが、何故、駐車場が利用できないのか、納得できない。	予め、センターには駐車場がない旨、説明していたが、強引に駐車されたため、注意した。（※市の要請で一般利用者の駐車は出来ない）その後も、無断駐車を何度も繰	申出人は納得されない。	③

				<p>り返される。</p> <p>以後、共同使用するデイ及び地区保健福祉センターと協議し駐車禁止のポール設置を行うようにした。</p>		
12月20日	口頭	ご利用者	<p>センターイベントのパパママカフェに参加したが、寝かしている赤ちゃんがいるのに走り回る幼児さんもいるので、危険なので、何とかできないのか。</p>	<p>利用時の危険予測など、対応不足であったこととお詫びした。</p> <p>今後は、バリケード等のスペースを確保するなど、対策を行う旨、説明した。</p>	<p>申出人は納得された。</p>	②

苦情相談等一覧表（令和3年 1月 1日～ 12月31日） 【施設名】障がい者サポートセンターしみず（生活介護）

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
令和3年 1月6日	電話	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 連絡帳に「体重・血圧」の測定結果が12月、1月ともに書かれていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ご利用時に確認し、当日に記入させて頂き、その旨お伝えしし、記入漏れを謝罪した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は納得された。 	①
令和3年 2月2日	連絡帳	家族	<ul style="list-style-type: none"> （ウォーキングに行ったことを連絡帳に記載したところ、） コロナが怖いので外に出さないでください。 	<ul style="list-style-type: none"> コロナの影響で長期欠席されていたことを踏まえ、外出等の活動の際には事前に相談すべきだったことを職員間で確認し、配慮が足らなかったことを母に直接謝罪した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は納得された。 	③
令和3年 3月22日	口頭	家族	<ul style="list-style-type: none"> 利用者Aが歯ブラシを使おうとしたところ、いつもと違う場所に置いてあった上、使用した形跡があったため、予備歯ブラシを出してもらったが、他の利用者が使用した歯ブラシとコップをそのまま返却された。 	<ul style="list-style-type: none"> 持ち物等の管理が難しい利用者が多数おられる中、毎日使う衛生用品は事業所が責任をもって管理すべきことが出来ていなかった上に、他人が使用した歯ブラシやコップを処理しなまま返却したことは、非常に不愉快であること、ましてやコロナ禍の中、感染予防を考えると非常に危険な行為であると全職員に伝え、今後このようなことがないよう周知徹底した。 家族にはお迎えに来られた際に直接謝罪し、今後は持ち物に名札を掲示するなど、視覚的に 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人から「今後は気を付けて頂いてこの件は終わりにしましょう。」とお声掛け頂き了解された。 	②

			<p>コロナ渦にあり、もう少し衛生面に意識をした支援をしてほしい。</p>	<p>わかりやすく工夫すること、全職員に衛生面を意識した支援を徹底するよう周知したことを伝えた。</p>		
<p>令和3年 11月17日</p>	<p>口頭</p>	<p>利用者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職員に「きれい」と言われた。腹が立った。 	<ul style="list-style-type: none"> 当該職員に事実確認を行ったところ、食事の準備中に話し掛けて来られ焦りがあった中、ご利用者から「僕のことが嫌いなん」と聞かれたため、勢いで「嫌いや」と答えてしまったら、当該職員が思った以上に立腹された。 ご利用者の思いを傾聴し謝罪をした。 当該職員には、対応に困ったことがあれば他の職員に相談するよう伝え、ご利用者の障がい特性上、冗談が通じないこともあり非常にショックを受けられたのは事実だと思うため、きちんと謝罪し、今後は障がいの理解に努めるよう指導した。 当該職員と利用者の話し合いの場を設け、謝罪を行い、家族がお迎えに来られた時に事情を説明し、謝罪をした。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人、家族は了解された。 	<p>②</p>

苦情相談等一覧表（令和3年 1月1日～ 12月31日） 【施設名】障がい者サポートセンターしみず（短期入所）

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
令和3年 2月26日	電話	家族	<ul style="list-style-type: none"> 着替えの袋を一式準備していたが使われた形跡がない。着替えていないのでないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が居室で自ら着替えを行った際に、洗濯物袋に入っている前日着用の洋服を着てしまったが、職員は気づかずそのままデイサービスに送りだしてしまった。 確認が足りなかったことを謝罪し、朝の着替え分とわかるように準備するとともに、職員が見守りを行うことを徹底すると伝えた。 	<ul style="list-style-type: none"> 申し出は了承された。 	①
令和3年 3月7日	口頭	家族	<ul style="list-style-type: none"> ショート利用日の2、3日前に帰りの時間を電話で確認した際は11:00発と言われたのに、当日に12:00発と連絡がありヘルパーの調整で困った。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人とヘルパー事業所に、連絡を失念したことにより、迷惑をお掛けしたことも含めて謝罪を行い、今後は正確な到着時間をお伝えすることを約束した。 送迎時間を伝えた際は、職員間でその情報を共有することを周知徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申し出は了承された。 	①
令和3年 6月4日	電話	他事業所	<ul style="list-style-type: none"> テープ式オムツがきつく巻かれていて、腹部が赤くなっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 日ごろからご利用者について何かと気にされるご家族だったため、他事業所は、敢えてしみずとご家族に連絡をされた。 しみずでも注意しながら対応していたが、いつもよりしっかりとテープで止めていたようで、注意が足らなかったことを他事業所とご家族に謝罪した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	②

				改めて他事業所から、オムツは緩く軽く止めるように対応すること、ズボンの紐も緩く結んで直接腹部に当たらないよう外に出すことなどの対応方法を教えて頂いた。		
令和3年 7月10日	電話	家族	<ul style="list-style-type: none"> 来所時に対応した職員に薬の変更（1錠から2錠に増薬）を伝えていたにもかかわらず、伝達されておらず、1錠しか飲ませていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 来所時に、服薬変更の件をくれぐれも間違えないようにと言われていたにもかかわらず、宿直者に伝わっていなかったため、薬は2錠でセットされていたが、宿直者はセット数が間違っていると思い込み、敢えて1錠に減らし服用して頂いた。翌日かばんの中に入っていた処方箋に気づき、変更になっていたことが分かったため、母に連絡し謝罪をしたが大変ご立腹され、改めて統括主任から謝罪の連絡を行った。 他に利用するところもなく、安心して利用するためにも、きちんと対応してほしいとお話しされ、この件を全職員で共有し、変更がある際は申し送りを徹底し、2度と間違いのないようにすることを伝えた。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	①
令和3年 8月30日	連絡帳	家族	<ul style="list-style-type: none"> 長期ショート利用中のご利用者にご家族が携帯電話に連絡をした際、男性職員が電話を切ってしまった。腹が立ったのと、今後は女性職員を付けてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 当該男性職員に事情を聞いたところ、毎日何回も携帯電話に電話を掛けてこられるが、ご利用者が操作の仕方が分からず、横で補助していたところご利用者自身で電話を切って片付けてしまった。また、普段の介助は女性職員が行っており、身体的な介助は男性職員は一切行っ 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	⑤

				<p>ていない。</p> <p>家族には、不快な気持ちにさせたことを謝罪し、入浴、更衣、トイレについては、女性職員で対応し、その他の支援については男性職員が対応することもあると説明した。</p> <p>携帯電話への連絡についても、操作の仕方がわからず自分で切ってしまうのを伝え、ご利用者への連絡は長期ショート利用中で、家族の声を聴くと安心する一方で、帰りたい気持ちにもなるので、少し控えて頂くよう再度お願いをした。</p>		
令和3年 9月18日	電話	家族	<ul style="list-style-type: none"> 受け入れ時間より2時間早い「今から送ってもよいか」との問い合わせがあった。この日は利用者が多く、当初の時間でお願いしたいと伝えたところ、気分を害された。以前に受け入れ時間について問い合わせた際に、早くてもいいと言われた。職員によって言うことが違うので、本当はどうなのか。 	<ul style="list-style-type: none"> 受け入れ時間は、本来なら利用時間内であれば基本的には受け入れ可能だが、当該ご利用者に関しては、他害が激しく、他利用者にケガをさせてしまった経緯があるため、日中一時利用者が帰った後の夕方以降に利用して頂くようお願いしていた。しかし、その約束が曖昧になっていたことを謝罪した。改めて上記の事情を説明し、ご理解頂いた。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	③

令和3年 10月20日	電話	家族	<ul style="list-style-type: none"> 就B事業所から、お迎えはまだかと連絡があり、利用は翌日の予定となっていたためそのことをお伝えしたところ、家族から、「本日に予約の変更をしたはずなのに、泊まれないとはどういうことですか」 	<ul style="list-style-type: none"> 予約表では翌日になっており、予約の返事は決定通知書でお渡ししていたが、今回の予約は電話でのやり取りのみだった。行き違いがあったことを謝罪し、予約の確定は、決定通知書やメールなどで確認できるように徹底することを伝え、職員にも周知徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	①
----------------	----	----	--	--	--	---

苦情相談等一覧表（令和3年 1月 1日～ 12月31日）

〔施設名〕発達支援センター れふあ

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
令和3年 5月25日	連絡帳	家族	<ul style="list-style-type: none"> 利用児がズボンを頻繁に下ろすためベルトを着けるようお願いしたところ、「(ベルトを締めすぎて)赤くなって跡がついている」と言われた。 	<ul style="list-style-type: none"> すぐに謝罪の電話をし、ベルトが緩いとズボンを下ろしてしまうため穴あきベルトでなくスライド型の微調整できるものをお願いし、替えて頂いた。 職員間では指1本入るくらいに締めるよう周知徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	③

令和3年 6月22日	連絡帳	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 足の小指に怪我をして帰ってきたので受診したが、職員は気づかず、怪我の対応がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用児から職員に「転んだ」と伝えに来たが、変わりなく走り回って遊んでいたため、ご自宅に送った時にその旨を伝えたが、受診するほどとは認識していなかった。 痛い思いをさせたのに気付かなかったことや、しっかり確認し対応しなかったことを謝罪し、今後も何かあればお声掛け頂きたいことと十分気を付けて支援するよう伝えた。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	③
令和3年 6月23日	連絡帳	家族	<ul style="list-style-type: none"> 連絡帳に利用時の様子の記載がなかった。何か事情があったのか知らせてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 連絡帳を出すよう利用児に声掛けしていたが、活動が始まると利用児も職員もそのことを忘れてしまい、連絡帳への記入が出来ないまま返してしまったことを謝罪し、今後は確認するよう徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	①
令和3年 6月23日	連絡帳	家族	<ul style="list-style-type: none"> お迎えの時、利用児の様子を聞いた時、伝え方が乱暴で不愉快に感じた。職員の対応に不信感がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の対応で不愉快な思いをさせたことを謝罪し、職員のマナーを改めて指導することを伝えた。 当該職員は、親近感を持ってざっくばらんに話しをしたようだったが、場合によっては馴れ馴れしく不快に感じさせることもあるため、今後は注意するよう指導した。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人は了承された。 	②