

向陽の里・あさひ園・向陽園

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
3	令和元年 6 月 18 日	匿名	送迎の際、利用者様宅前のアパートで送迎車の切り返しを何度か見かけるが、私有地のため切り返しをやめてほしい。	今回対象の利用者送迎の際の切り返し場所と、駐車場等の私有地での切り返しはしない事を周知しました。	デイサービス
4	令和元年 9 月 25 日	ご家族様	トイレで待っている際に笑っている職員がいたり、対応の悪い職員がいるので改善してほしい。	職員に聴き取りを行い、接遇マナーの不徹底がありました。ご本人、ご家族へ謝罪を行い、接遇に関して指導、周知徹底を行いました。	ショートステイ

横雲の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	平成 31 年 4 月 2 日	かかりつけ医	患者様のご家族に裂傷部位への処置の指示を出していたが、サービス利用中にそれがなされておらず落胆した。指示内容を守っていただきたい。	職員間の情報伝達、確認不足が原因です。相談員よりご家族、主治医に説明と謝罪をしました。今後は相談員がご家族や担当ケアマネジャーより詳細な情報を収集し、文章でユニットと医務室へ周知すること、再度口頭でも確認をしながら行うこととし、再発防止に努めることを説明しました。	ショートステイ

こすど蒼丘の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和元年 7 月 10 日	ご本人様	ある職員に「歩行器をこんなところに置いたら駄目だ、靴はこんなところ（歩行器のカゴの中）には入れない。」と歩行器を持って行かれた。その時に歩行器のカゴの中に入れていた、ひ孫からもらったタオルが無くなった。また、入浴後にお茶をもらったが、片付ける時にガチャンとバケツの中に入れた為、驚いた。他にも、以前に湿布の返却がなく、声を掛けたら雑に返された。お客に対する態度ではない。	ご本人には、話を聞いた職員が謝罪しました。タオルの件については、再度自宅で探して頂き、自宅にあったとのことでした。苦情内容は、特定の職員に対する苦情であった為、当該職員と面談を行いました。全ての対応において業務を優先に考えてしまい、利用者への配慮が欠けていたことを、本人も自覚しています。どんな状況でも接遇にあたる基本を忘れずに、職員同士で声を掛け合いながら、余裕のない状況を作らないよう業務にあたっていくことを確認しました。	デイサービス
2	令和元年 7 月 12 日	ご家族様	7/5 ご利用時に、ショートステイ利用中の他者に頬を叩かれた（その方は挨拶のつもりだった）件について、翌日に「今後は絶対に母に近づけないでほしい」と電話があった。更に、7/12 利用時の連絡帳に「その人に悪気がないのはわかるが、いくら挨拶であっても度が過ぎている、今後は母に近づけないでほしい。デイサービスの扉に鍵をかけたらかどうか。（相手の）家の人にも厳重に注意していただきたい。」と記載があった。	7/5 ご利用時に関して、当日の連絡帳に報告とお詫びの文章を記載しました。7/12 利用時のご家族記載に関して、ご家族へ電話をして改めてお詫びしました。鍵の使用に関しては、防災と行動制限の観点から対応が難しいことをお伝えし、見守りを強化していく旨を説明しました。	デイサービス

なかかんの里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	平成 31 年 4 月 3 日	ご家族様	面会で母のいるユニットに入ろうとしたら職員が「来ましたー。」と周りに伝えていた。面会に来てはいけないのかと思うくらい不快な気持ちになった。面会に行くといつも薄着で、そのせいで風邪を引いたのではないか。面会頻度も多いのだから都度、状態を教えてほしい。	ご家族と園長、介護支援専門員、相談員が面談を行い、その場で謝罪しました。また、失礼な言葉遣いをした職員とそのユニットの職員に注意を行いました。更に、他のユニットでも同様な事が起こらないように周知徹底を行いました。体調面については、ここ数日体調が悪いという状態に合わせて衣服を着用できていませんでした。ご家族はまめに面会に来て下さり、指摘をいただいていたにも関わらず、対応が不足していました。今後は体調や気温に合わせて適した衣服を着用していただき、体調管理に努めていくことを報告しました。また、面会時や電話にて様子を報告していくこともお伝えし、ご理解をいただきました。	特養

かめだ本町の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和元年 8 月 5 日	ご家族様	退院して 2 日目で食事が進まないということで、入院か看取り対応の必要があるとの説明があったが、他の選択肢はないのか。入院時もそうだったが、点滴に通う等の提案が欲しかった。	後日ご家族の面会時に相談員より謝罪し、今後はこのようなことが無いように、様々な視点から相談させていただくことを伝え、ご理解いただきました。	特養

ネクサス・わかば

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	平成 31 年 4 月 2 日	計画相談事業所 相談支援専門員	就労継続支援B型利用後、ショートステイ利用となる。忘れ物をしたため夕方ご家族が届けてくださった際、職員と受渡しをしていたところ、別の職員が他の利用者に対して発している言葉を耳にする。その言葉が威圧的であったため、常日頃利用者に対しての言葉遣いも威圧的なのかと疑問と不安を感じた。改善に努めてほしい。	翌日の職員朝礼時、苦情の内容を全体に周知し、接遇に関する注意喚起を行いました。また、翌日の朝送迎時、ご家族へ謝罪を行い、職員の接遇について充分気をつけることを、サービス管理責任者よりお伝えしました。	生活介護 就労継続支援B型 ショートステイ 放課後等デイサービス 共同生活援助
2	令和元年 5 月 17 日	ご家族様	ショートステイ申し込みが提出されていない旨を職員より電話連絡をもらったが、以前に書いた記憶があり、確認したところ連絡帳に挟まれてあった。連絡帳をしっかりと確認してほしい。また、前回利用時に汚れた衣類が洗濯物ビニール袋と一緒に入っていたため、他の洗濯物に臭いが移ってしまった。汚れ物はしっかりと分けてビニール袋に入れてほしい。	ご家族より電話で内容を伺った際にその場で謝罪を行い、電話終了後に担当の計画相談事業所相談支援専門員に報告しました。また、ご家庭からの提出物の取扱いと、汚れた衣類等の取扱い方法について、職員へ再確認と注意喚起を行ないました。	ショートステイ

かめさん

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和元年 6 月 28 日 令和元年 7 月 1 日	匿名利用者様 福祉サービス 運営適正化委員会	現在の施設の職員体制がなっていない。地域活動支援センターとして機能していない。 上記内容の電話を受け、施設に電話をしたが不在だった。折り返しの電話ももらっていない。利用者様の苦情も、もっとものではないか。朝から施設長からの連絡を待っているが、未だに連絡がない。緊急時の対応等はどうか？	6 月 28 日は夕方職員が訪問に出かけており、施設は不在にしていました。携帯電話に運営適正化委員会より着信履歴があったため折り返し電話をしましたが、担当者が不在のため当日中の連絡が取れませんでした。施設長には詳細を連絡しています。7 月 1 日に委員会担当者から電話を受けた後、施設長より体制の現状と今後はよりご利用者の声に耳を傾け、要望に沿っていくよう努めることを担当者に説明し、ご理解いただきました。	地域活動 支援センター
2	令和元年 7 月 16 日	匿名	「かめさん」の利用者が、昨日イヤホンをしたまま自転車に乗っていた。危険であるし、交通ルールにも反するので止めたほうがいい。	以前よりイヤホンの使用については、個別に交通事故につながる危険性を伝えていました。翌日、朝のミーティングで改めてイヤホンの使用に危険があることを伝えました。公衆のルール、交通ルールを守る必要性と社会人としての振る舞いについて確認していく機会を設けています。	地域活動 支援センター

法人事務局

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和元年 5 月 20 日	匿名	コンビニの駐車場で、中蒲原福祉会という刺繍の入ったユニフォームを着ている人が、「アイドリングストップお願いします」の看板の前で、エンジンをかけたまま車を止めていた。しっかり指導してほしい。	お詫びするとともに、貴重な意見をいただいたことに感謝の言葉と、改善にむけて取り組んでいくことを伝えました。その後、福祉職が社会的に求められるモラル水準の高い職業であることを含めて、法人内全事業所に再発防止を呼びかけ、注意喚起を行ないました。	不明
2	令和元年 6 月 5 日	匿名	一時停止から、止まったか止まらないかという状態で、中蒲原福祉会の名前が入った軽自動車飛び出してきた。福祉に携わる者として、指導が甘いのではないか。	不快な思いをさせたことをお詫びし、貴重な意見をいただいたことに感謝の言葉と、今後改善にむけて取り組んでいくことを伝えました。その後、法人内全事業所で情報を共有し、注意喚起を行ないました。また、後日運営適正化委員会の担当者から照会があり、上記経緯と対応策をお伝えし、了解していただきました。	向陽の里 デイ