

令和元年度下期の苦情解決について（令和元年10月1日～令和2年3月31日）

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
1	令和元年11月22日	ご家族様	持っていったお菓子を食べさせてほしかったが「誤嚥のリスクがあるので、本人は食べられない。」と職員に判断された。	不快な思いをされたことを謝罪し、食べる際はご家族介助にて食べてみることにしました。ご本人やご家族の思いを尊重し、話し合いのうえ、支援を行っていきます。	特養
2	令和2年2月25日	ご家族様	電話でケアワーカーと話した際、挨拶や「お待ちください。」という言葉もない。保留もせずに職員の声が聞こえている。礼儀作法がなっていない。	謝罪を行い、マナーの徹底を行うことをお伝えしました。ケアワーカー用の電話対応マニュアルを作成し、周知徹底し、改めて接遇、マナーについて指導を行いました。	特養
3	令和2年3月3日	事業所様	ご利用者宅へ訪問した際、ご利用者から「コロナウイルス感染者の対応をそちらの系列の病院でしたのですか？向陽園の職員から聞きました。」と言われたが間違った情報を流すのはやめてほしい。	ご利用者同士での会話（その場に職員もいました）から誤った情報が伝達されたことをお伝えし、謝罪を行いました。職員は憶測、噂を鵜呑みにせず、適切な情報をお伝えするよう指導しました。	デイサービス

こすど蒼丘の里・フルールこすど

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 11 月 8 日	ご家族様	自分が外から戻ると母が家の中に入れず裏口に立っていた。デイサービス利用日であったが、職員は家に入るまで確認してくれなかったのか？家の鍵も持たせているのになぜ使わなかったのか？どういう対応をしたのか説明してほしい。	送迎を担当した職員に状況の聞き取りを行いました。ご本人より「裏口から家に入る。自分で入れる。」とお話があったとのことでした。事前にご家族から依頼されていた注意事項が守れていなかった点も含め一連の経緯について謝罪を行いました。朝礼や連絡ノートの活用で注意喚起を行いました。	デイサービス
2	令和元年 11 月 30 日	ご家族様	最期の着るものについて、面会時に職員から話があった。まだ早いのにと思いながらその時は話を聞いたが、帰り際に他の職員から同じ話をされた。とても嫌な思いをした。職員は慣れているかもしれないし、大丈夫な家族もいるかもしれないが、私は精神的にとってもやられた。	ご本人は看取り対応中であり、相談員よりご家族の話をお聞きし、心情への配慮が足りなかったことをその場でお詫びしました。カンファレスにて、ご家族へは業務的に伝える内容ではないこと、また、職員同士及びご家族とのコミュニケーション不足など、様々なことが要因であることを確認し、ご家族と信頼関係の再構築に努めました。	特養
3	令和 2 年 1 月 28 日	ご本人様	帰る前に職員に何も言われずに鞆の中身を確認された。泥棒扱いされたようで気分が悪い。	その場で、ご本人の話を十分にお聞きし、お詫びをしました。対応した職員に詳細を確認したところ、隣の方が何かをご本人にあげようとしており、鞆の中に入っていないか確認する為だったとのことでした。苦情内容の通り、ご本人にはしっかりとした説明がされていませんでした。ご家族にも経緯を説明し謝罪を行いました。	デイサービス

4	令和2年2月28日	ご家族様	前回利用時に内履きのまま帰宅した。以前にも同様のことがあり、しっかり対応してほしい。	送迎を行った職員より苦情内容の報告を受け、相談員より自宅に電話で謝罪しました。乗車前に靴を渡した職員が履き替えるまで付き添い対応する旨をお伝えしました。	デイサービス
5	令和2年3月25日	ご本人様	送迎時に職員から新しい料金表を渡された。その際に自分で住所や名前を書けるかを確認され、自分はそんなこともできないような人間に思われているのかと思いき気が悪かった。	事実確認を行い、相談員よりご本人に電話で謝罪しました。接遇マナーの欠如が原因です。しっかりとした説明・言葉遣いに努めていくよう職員に注意喚起を行いました。	デイサービス

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12月23日	地域住民様	いきなりこんなもの送りつけてどういうことか。知っている人が見たら直ぐに情報が分かってしまう。こんなだらしのない仕事はしない方がいい。	経緯は、事業所間の連絡でFAXを送信した際に、誤った番号を入力し地域住民様の自宅に送っていました。お電話をいただいた際に謝罪しました。頻回にFAX送信する事業所の番号は、予め2人で確認してから登録することにしました。番号を直接入力する場合も2人で声を出して確認するように職員に周知しました。	ショートステイ

かめだ早通の里

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 11 月 11 日	事業所様	デイ職員から、「ご利用者体調不良のため、これから帰るので、訪看に入ってもらいたい。」と連絡があったが、訪看としては、施設からの指示では勝手に入ることが出来ない。料金が掛かるため、家族の了承が必要であり、帰宅途中の急変も含め利用者への負担や迷惑も考慮して欲しい。また、説明したにも関わらず後日別の利用者に対しても同じ内容の依頼があった。	謝罪した上で、内容の事実確認を行う約束をしました。直接訪問看護への依頼は出来ないことの確認と、他事業所との連絡においては誤解を招くような言い方は控えるように気を付けます。また判断に困った際は上司に相談し、慎重な対応を心掛けます。	デイサービス
2	令和元年 12 月 9 日	ご家族様	帰りの送迎時、他の職員は排尿時間を教えてくれるが、今日来た職員は何も言ってくれない。家族に様子を報告するのは自分の仕事ではないと思っている。	内容を確認の上、謝罪しました。今後は利用時の様子をお話する旨を伝え、職員に周知しました。	デイサービス
3	令和 2 年 1 月 3 日	ご家族様	帰りの送迎に来た職員から排尿の話がなかった。食事や排泄について職員と話しをすることもコミュニケーションだと思っている。また、玄関の段差の所を運転手と自分で介助をした。段差は職員 2 人で介助して欲しい。以前にも同じ職員のこと施設に電話をしたが直っていない。次に同じようなことがあったら、本部へ電話しようと思っている。	謝罪した上で、今後送迎職員は排泄の有無を含め、ご利用者の様子をご家族に伝えること、玄関の段差は職員 2 人で介助することを伝えました。上記の件は連絡ノートと会議にて職員に周知しました。	デイサービス

メイトルかめだ

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 10 月 3 日	ご家族様	昼食時、自宅より持参した弁当の他に事業所で注文した弁当と合わせて2食を摂っていたことについて、これまで家族が本人の体重管理を徹底してきた中でとても残念だった。障がい特性を理解したうえで物事の対応を行ってほしい。	ご本人ならびにご家族に謝罪のうえ、ご本人の昼食について管理を徹底することを伝えました。今後は、事業所で弁当を注文していただくこととなり、昼食提供に関する管理マニュアルを作成しました。ご家族からもご理解いただくことができました。	就労継続支援B型

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 11 月 29 日	近隣住民様	歩道を歩いていたところ、施設駐車場へ入ろうとする車が一時停止をせず右折してきて、ぶつかりそうになった。その車が停まらずに行こうとしたので呼び止め注意した。事故にはならなかったが、危ない目にあった。常に利用者に乗せて運転している施設なのだから、運転マナーには気をつけるよう周知してもらいたい。	お詫びするとともに、職員に運転時の注意を呼びかけることを伝えました。法人内全事業所で情報を共有し、注意喚起を行いました。	向陽の里
2	令和元年 12 月 11 日	匿名	そちらのものと思われるワゴン車が店の駐車場に無断駐車していた。用もないのに無断で駐車するのはやめていただきたい。	お詫びするとともに、今後このようなことがないように注意することを伝えました。関連施設に注意喚起を行ない、施設長より、改めてお店にお詫びの電話を入れました。	フルールこすど