

令和2年度上期の苦情解決について（令和2年4月1日～令和2年9月30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2年4月11日	ご家族様	送迎時、スロープを使わずに移動したために車いすが半分傾き、縁石に頭をぶつけそうになった。スロープを使用してほしい。	不安に感じられたことを謝罪し、送迎時はスロープを使用することを徹底しました。	デイサービス
2	令和2年4月18日	ご本人様	他利用者と職員が不快になるような会話をしている。改善してほしい。	話しの内容、声の大きさに配慮し、支援を行っていきます。また、申出人の食席の変更を行いました。	デイサービス
3	令和2年6月1日	ご家族様	長期ショートステイを利用していたが体調不良になって入院（退所）になったが「荷物を持ち帰ってください。」と言われた。すぐに出て行ってくれという風に感じた。説明不足ではないか。	説明不足であった事を謝罪し、再度、説明し、ご理解いただきました。ご利用者、ご家族が理解できるよう、わかりやすく懇切丁寧な説明を行うよう努めます。	ショートステイ
4	令和2年6月12日	ご家族様	転倒して頭を打ったと連絡があり、すぐに受診に行ってくれと言われた。緊急度が高いのであれば救急車を要請すればいいのに家族に受診先を探させるのか、病院にどう説明すればわからないのに全て任せるのはどうなのか。	対応に不備があったことを謝罪しました。ショートステイご利用者の緊急対応マニュアルを作成し、周知を行いました。また、対応判断に迷うような場合は部署だけの判断はせず、上司等に相談を行い対応いたします。	ショートステイ

5	令和2年6月17日	ご家族様	ショートステイ利用時は見やすい場所に名前を記入した衣類を持っていくが、帰ってきたら、別の場所に逆さに名前を書かれていた。職員の都合なのか、名前の確認をしていないのか、改善してほしい。	名前確認を怠ってしまったこと、さらには逆さに名前を書いたことによりご迷惑と不快な思いをされたことを謝罪しました。衣類等の名前確認は必ず広げて確認すること、名前を記入する際もご利用者の大切な持ち物という認識をもって対応することを再度、周知徹底しました。	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	令和2年5月14日	他居宅の管理者様	引継ぎのための初回同行訪問時のケアマネジャーの言動、態度から、他居宅に担当をお願いしたいとご本人様、ご家族様より申し出があった。	ご本人、ご家族に直接の謝罪をお断りされたため、申出人に謝罪をしました。	居宅
2	令和2年6月6日	駐車場の大家様	駐車場に設置しているカラーコーンが破損している。送迎車が接触したのではないか。	送迎車がカラーコーンに接触した可能性があるため、謝罪し弁償しました。	デイサービス
3	令和2年8月19日	ご家族様	新年度になってから事故が続いていること、その後の職員の謝罪・報告に当事者意識が欠如していることで信頼できない。	ご家族に対して謝罪するとともに、今後は一人一人がデイサービス全体の問題として捉えて対応していくことを約束いたしました。	デイサービス
4	令和2年8月26日	匿名	送迎のワゴン車が、公道でスピードを出していた。公道を走る時はスピードを控えて欲しい。	お詫びするとともに、運転業務にあたる職員全員にスピードを出さないように指導する旨を伝えました。	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2年4月2日	ケアマネジャー様	モニタリング報告にて「内履きと外履きを交換せずに帰宅したことがあった。」との記載がある。以前にも同様のことがあり気を付けていただけていると思っていたが、この文面ではご本人が悪いように感じられる。説明をお願いしたい。	実際には靴の履き替え時に見守りを行っていましたが、説明が不足しており誤解を与えてしまいました。その旨をケアマネジャーに説明しました。出来事の報告のみならず、その課題に関して事業所としてどう対応していくのか報告を行う必要があることを、モニタリング報告を作成する職員に周知しました。	デイサービス
2	令和2年6月1日	近隣住民様	除草剤を撒いたようだが、この地区では用水路の水を農作業等に使用するため、用水路付近には除草剤を撒かないことになっている。	電話対応した職員より謝罪を行いました。近隣の取り決めであることから、今後は除草剤を使用しない形で除草作業を行うこととしました。	庶務係
3	令和2年7月12日 7月13日 7月14日	ご家族様	家では転ばないのにどういうことだ。この間も転んだじゃないか。謝って済む問題じゃない。(入浴時に転倒し、骨折した事故に関して)	相談員から電話で謝罪を行い、翌日相談員、課長で自宅に訪問し再度謝罪し、治療費の負担や退院後の利用調整をさせていただくことを説明しました。ご家族より「今後はケアマネジャーを通してほしい」と話がありその後はケアマネジャーを通して連絡を取り、対応することとなりました。転倒事故に関して、原因、対応、ご家族・支援者間での情報共有の方法等について相談員、ケアワーカー、機能訓練指導員でカンファレンスを行い、担当ケアマネジャー、行政へ報告を行いました。	ショートステイ

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	令和2年8月20日	ご家族様 (新潟市介護保険課 担当者様経由)	コロナウイルスが流行しているが、食事とレクリエーションの時間に密集が起きている。寝たきりの方も一ヶ所に集められ大きな声でレクリエーションを行っていて、飛沫感染が恐いし配慮が足りないのではないか。このご時世なので寝たきりの方を一ヶ所に集めず、できる方だけを集めて行えば良いし、密を防ぐ対策をしっかりと行ってほしい。	飛沫感染予防のため食堂テーブルに衝立を設置します。レクリエーション時にはフェイスシールドを着用します。寝たきりの方を起こして一緒に過ごすのは、認知症進行防止および廃用症候群予防が目的です。職員に対しても周知を行い予防に努めていくこととします。今回の苦情を真摯に受け止め、今後も必要と思われることは改善していきます。	特養 ショートステイ

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2年8月18日	ご家族様	事務所に書類を持って行ったら、事務所の職員がみんなマスクを外しており、危険認識が薄いと感じた。気を付けて欲しい。	認識が薄かったことをお詫びしました。マスクは基本的には取らないようにして、取る場合は誰もいない所で外すか、外す時間は短時間にするよう注意します。	特養

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2年5月27日	ご家族様	2年前に申し立てた苦情が、法人のホームページに載っていないのはどうか。本当に失礼なことなのに苦情に挙げていない。事務局に報告していないのか。隠蔽しているのではないか。そうであれば事務局へ電話をするし、事務局が隠蔽しているのであれば県に連絡する。どうなっているのか。また最近、母の様子について電話で報告があるが、言わされているような電話になっている。このことをどう思うか。	苦情の件については、適切な記録として残していなかった施設の過失であるが、故意の隠蔽ではない旨を説明し謝罪しました。電話での報告についても、注意を払うよう職員に周知しました。	デイサービス
2	令和2年9月4日	ご本人様	タオルケットが汚れていて気持ちが悪い。今日はテレビも無い。	直ぐに謝罪して、タオルケットの交換とテレビを設置しました。職員の確認不足が原因のため、情報伝達と確認を徹底するよう周知しました。	ショートステイ

わかばの家

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2年4月9日	江南区役所 健康福祉課 (ご家族様)	利用者の母親より「朝の送迎時の対応に納得がいかない。」と苦情があった。基本は双方で折り合いをつけて欲しい。事情は分かるが、わかばの家として優しい対応をしてほしい。	経緯は、てんかんを持ったご利用者が、朝のお迎え時に自宅前の車中に一人で待たされている状況について、職員がお母様に、発作の心配があるので家の中で待っていて欲しいことを伝えました。説明を聞いたお母様から承諾した旨の返答がありましたが、次の日にも同じ状況でした。お母様を呼びましたが出て来られず、代わりにお姉様が出て来られて、「施設側の勝手」だという旨のお話をされました。後日、この件でお母様より江南区役所へ納得がいかないと苦情がありました。再度お母様に連絡をし、こちらの言い方が強かったことを謝罪しました。ご家族も、ご本人がお迎えまで家で待ってもらうことにご理解をしていただきました。	生活介護

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	令和2年4月22日	ご家族様	本人の鼻に紫色の痣がある。事情を知らないか。痣ができた経緯をしっかりと把握し、教えてほしい。	お詫びし、職員から状況を確認したところ、ご本人と他利用者とのトラブル仲裁をしていたところ、ご本人より髪の毛を引っ張られ、振りほどいた際に鼻に強く当たってしまったとのことでした。事実をご家族に説明し、再度謝罪を行いました。職員に対しては丁寧に説明し故意ではないにしても事実はしっかりと伝えるように周知をしました。	生活介護
2	令和2年5月23日	ご家族様	ショート利用のために施設に行ったが予定が入っていないと言われ帰ってきた。自宅に戻って確認すると、利用可否の返答が届いていなかった。	通常、予約状況の可否をメールで返答していますが、請求書の発送に合わせ郵送で返信したつもりでいました。郵送し忘れていたことで迷惑を掛けてしまったことを、ご家族に謝罪し今後はメールで連絡することでご理解いただけました。	ショートステイ
3	令和2年8月4日	ご家族様	娘が他の利用者から胸を触られたという件だが、その相手の親御さんから謝罪の連絡もない。どういうことなのか。	申出人に対して施設からは事実を伝え謝罪を行いました。相手の親御さんからご本人・ご家族への謝罪はない状況でした。そのため、再度連絡をし、施設も含めた面談の場を設けました。そこで施設から改めて、状況と今後の対応を説明するとともに、相手ご家族より謝罪を受けたことで、ご理解いただけました。	生活介護

4	令和2年8月24日	ご家族様	本人の左腕に痣ができています。どういった状況だったか説明してほしい。	お詫びをし、職員から状況の確認を行ったところ、その日ご本人が不調になったため、手が出たところを職員が押さえるということがありました。当日ご本人の不調に対しての説明は行いましたが、職員の対応については説明をしておらず、不信を与えてしまいました。行政にも面談に立ち会ってもらい、状況説明とこちらの対応に丁寧さがなかったことを謝罪し、再発防止に努めることを説明しました。	生活介護
---	-----------	------	------------------------------------	--	------

メイプルかめだ

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2年4月1日	匿名 (新潟市保健所より)	以前、喫茶店舗を利用した方から相談が入った。弁当を購入したところ、商品の情報を示す表示(ラベル等)がなかった。消費者向けへの成分表示ならびに賞味(消費)期限の提示について確認したい。	令和2年4月1日より義務化となる成分等の表示に向けて、3月より機材を購入し試験的に成分表示ラベルの貼り付けを実施するなど準備期間を設けていたことを説明いたしました。新潟市保健所の担当者の方より食品提供をする事業所として適切な段取りであるとの回答をいただきました。なお、本件については現場職員で共有を行い、誤表示の防止、ラベルの異常確認、お客様からのお問い合わせ対応等について再度確認を行いました。	就労継続支援B型
2	令和2年7月3日	特定相談支援事業所様	昨年度より数回にわたり事業所で管理している通帳の開示を求めているが対応してくれないと入居者のご家族から相談を受けている。特定相談支援事業所からも何度か依頼をしていたが、回答をもらえていない。家族関係者ともに預り金の管理について不安があるために事業所より説明をしてもらいたい。	これまでの対応の遅れについて謝罪を行うとともに通帳を提出いたしました。また、現状の預り金の管理体制について確認を行い出納帳への記帳漏れ等が発覚したため、あらためて謝罪をおこないました。記入漏れの内容についての処理ならびに新たに預り金管理規程を設けて管理業務の徹底を行うなどの説明を行いました。ご家族よりご理解をいただくとともに今後の業務(対応)に期待するとのお話しをいただきました。	グループホーム

3	令和2年7月27日	ご本人様	活動中の支援員の言葉かけが一段上に立って物言いをしているようで愛情が感じられない。事業所を移籍した利用者とは個人情報ので連絡が取れない。支援員と友達になることも禁じられている。小説を事業所経由で発表したかったが対応していただけない。	お手紙でいただきましたので、職員で確認をさせていただき、ご本人とお話をさせていただきました。あらためて内容をお聞かせいただき、個人の権利についての確認をさせていただきました。	就労継続支援B型
---	-----------	------	--	---	----------

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2年7月1日	近隣住民様	※法人事務局 No. 5 参照	※法人事務局 No. 5 参照	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2年4月13日	業界関係者様	タバコを吸いながら社用車を運転しているのを目撃した。このご時世いかがなものか。	お詫びするとともに、職員に指導することを伝えました。関連施設にその旨を伝え、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。	横雲の里
2	令和2年5月27日	ご家族様	平成30年にかめだ早通の里に申し立てた苦情が法人のホームページに公開されていない。報告がいついていないのか。	お詫びするとともに、公開がなかった件については、故意に隠蔽することはないこと、また、原因を調査することをお伝えしました。関連施設と情報を共有し、改善に務めました。	かめだ早通の里
3	令和2年7月1日	近隣住民様	いつも3～4台の車が路上駐車しており、人通りや交通の妨害になっていて、迷惑している。近所の住人も迷惑していると言っている。駐車場を借りるなりなんとかしてほしい。特に水、木、金曜日になると停まっている。	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、来所者用の駐車スペースを常時確保するようにしました。	かめさん
4	令和2年7月9日	ご家族様	預り金通帳及び現金出納帳の開示を求めているが、いつまでたっても開示してくれない。法人はこの現状を知っているのか。法人施設の現金の流れはどうなっているのか。	お詫びするとともに、関連施設と情報を共有しました。法人事務局長より改めて電話を入れ、お詫びと今後の対応の説明をしました。	メイプルかめだ