

令和2年度下期の苦情解決について（令和2年10月1日～令和3年3月31日）

向陽の里

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3年3月9日	ご家族様	現場職員と宿直に伝えていた伝言に対し相談員から返答がなく、職員の情報共有がされていない。また、家族への必要物品の依頼が遅く、具体的でない伝え方のため改善してほしい。	情報共有に関しては、早急に対応が必要なことや重要なことは記録だけでなく、口頭やメモも併用すること、必要物品の依頼は不足すると想定される2週間前にはご家族がわかるよう具体的に説明依頼することとしました。	特養

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11月30日	ご本人様	帰りの送迎の際は、最初に送ると約束したのに、最後の送迎だった。職員の対応を丁寧にしてほしい。	不快に感じる思いをさせてしまったこととお詫びしました。送迎に関して職員に周知徹底を図るとともに、直前にも確認し合うこと、更に対応や言葉遣いなど注意することを周知し、再発防止に努めることを説明して、ご理解いただきました。	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11月2日	ご本人様 ご家族様	<p>居宅アンケートに「介護士さんたちの会話、私語については気をつけてもらいたい。何故かという利用者には認知症の人ばかりではなく、認知症ではない人もいますので、利用者をバカ扱いしないで欲しい。」と記載があった。居宅アンケートはご利用者やご家族の名前は無記名で行っている。要望欄にその他として記載があり、利用者や事業所名は不明。</p>	<p>関係事業所の職員へ、業務中の会話や私語、利用者への声掛けの対応の見直しをお願いしました。アンケートには、ご利用者やご家族が日々感じているが、言いにくいことが記入してあったことから、今後はケアマネジャーがモニタリング訪問時に、気になっていることを会話の中で聞き取れるように配慮すること、また、早い対応ができるよう、話しやすい雰囲気作りをし、信頼関係を築けるよう努めることを周知しました。</p>	居宅
2	令和2年11月20日	ケアマネジャー様	<p>訪問した際、ご家族から「この前ショートステイから帰ってきた時、荷物に本人の名前が書かれた紙が入っていた。その紙に、紙パンツ、パットとも書かれていた。どういう紙なのか。紙パンツを持ってくるようにという意味なのか。汚れたパンツも入っていた。本人が入れたんだろうけど困った。」と話があった。どのような経緯なのか聞きたい。</p>	<p>用紙は職員が入浴衣類を用意する際に使用した物が紛れてしまったことと、汚染紙パンツは退所チェック時に見落としてしまった可能性が高いことを説明し、謝罪しました。また、相談員からご家族に電話をし、経緯の説明と謝罪を行いました。合わせて対応策についても報告しました。</p>	ショートステイ

3	令和2年12月9日	ケアマネジャー様	訪問した際、「トイレでの排泄後、それ程時間が経過していなかったにもかかわらず、職員から再度トイレに行くよう促され、その際、(冗談であることは承知しているが)不愉快になる言葉をかけられた。」という話があった。	デイサービス利用時に改めて経緯をお聞きし、こちらの対応についてお詫びしました。利用者接遇の場面において親しみの感情が強く、結果、配慮に欠ける発言に繋がったことが原因だと考えられます。接遇スキル向上のために、職員間の情報共有、周知を行いました。	デイサービス
4	令和2年12月22日	ご本人様 ケアマネジャー様	入浴中、職員より紙オムツに切り替えるよう勧められた。自分としては変更を望んでおらず、不本意で腹が立った。又、購入を検討中の車椅子についても「10万円もする商品ですね。お金持ちですね。」と言われたが、言葉通りには受け取れず、腹が立ち、そんなに高額なのかと心配になって息子に確認もした。	当該職員と係長で、その時のお気持ちを伺い、謝罪しました。体の痛みや負担を考え提案したものであることを説明し、了解をいただきました。ご本人からは、「モヤモヤがとれた。スッキリした。」とお言葉をいただきました。金額については不確かな話をしたことについて謝罪しました。	デイサービス
5	令和3年1月29日	ケアマネジャー様	ご家族より、デイサービス欠席を当日の朝に連絡した際、ご利用者の名前と電話連絡したご家族自身の名前も名乗ったにも関わらず、その後、勤務先に蒼丘の里から欠席連絡があり、「迷惑だった。当直者の電話対応の改善を求める。」との話があった。	連絡帳にて前日の不手際について謝罪しました。当日電話対応した当直者が名前を聞き渡らしていたため、今後はメモに残すことを周知しました。	デイサービス

にこやか

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11月17日	ご家族様	送迎が来ない。困っている。	ご連絡いただき、すぐに謝罪しました。送迎が遅れていたことから、別便の送迎車を出しましたが、ご家族に時間がなく、家族送迎となりました。来園時にも改めて謝罪し、遅れそうな場合は、ご家族にその旨連絡をいれることを伝えました。	ショートステイ
2	令和2年11月17日	ご家族様	ショートステイの空きが少なく、追加と延長ができない。	ご連絡いただき、すぐに謝罪しました。定員と制度の説明を行い、ご理解いただきました。	ショートステイ
3	令和2年11月17日	ご家族様	以前、利用中に内服を入れる袋が紛失して、探してもらったが、「ありません。」との報告があった。数日後、送迎時に謝罪のうえ返却があった。もっとよく探してほしい。	ご連絡いただき、すぐに謝罪しました。原因は他のご利用者のカバンに入れていたことでした。職員には、薬の返却時に名前の確認をしっかりと行うよう注意することを周知徹底しました。	デイサービス

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3年2月1日	ご家族様	施設利用中に、夜間転倒した。緊急度が高いのであれば救急車を要請すればいいのに、翌朝受診となり骨折していた。職員の判断で、本人が一晩辛い思いをした。施設の対応・説明も不十分で納得いかない。	対応に不備があり、ご利用者、ご家族にご迷惑とご心配をおかけしたことを謝罪しました。職員介護事故マニュアルを改定し、職員への周知を行いました。懇切丁寧な説明を行うよう努めます。	ショートステイ
2	令和3年3月3日	ご家族様	送迎職員が、利用者の立場にたって業務を行っていない。また不適切な言動もある。施設はきちんと対応し、職員を指導してほしい。	現状をお伝えし、謝罪しました。真摯に受け止め、関係職員で対応を協議し、再発防止に努めることを説明しました。	デイサービス

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11月9日	ご家族様	施設駐車場内に減速せずに進入してくる職員がいて危険だった。今日が初めてではない。安全を確保してほしい。	指摘を受けた職員に対し、口頭注意するとともに、朝礼及び会議などで安全確保に努めるよう全職員に周知しました。	生活介護 就労継続支援B型
2	令和2年12月10日	ご家族様	朝の送迎時間がいつもより遅く、更にいつもと違う車両で迎えに来たため車に乗れなかった。本人の特性を理解してほしい。	送迎中の事故により急な送迎車両の変更が生じたことと、遅れた経緯を説明した上、ご本人の特性を踏まえた配慮が欠けていたことをお詫びし、ご理解いただきました。	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3年1月19日	ご家族様	<p>自宅にて本人に生活上の課題に関する注意を強めの言葉でしたところ、事業所でも同じように言われていると涙ながらに訴えてくる。注意すべき内容を伝えてくれるのは勿論構わないが、本人が傷つくような言い方は控えてほしい。</p>	<p>まずは、ご本人を傷つけてしまったこと、ご家族に不快な思いをさせてしまったこととお詫びしました。そして事実確認と再発防止のお約束をしました。施設内では翌日の朝礼で注意喚起を行うとともに、担当職員に対しても個別に事実確認及び注意を行いました。職員の口からは指摘されているような発言の心当たりはないとのことでしたが、緩んだ雰囲気での会話の中で相手を傷つける結果になった言い方があったかもしれないとの発言もありました。今後は言い方には十分に注意をするように指導を行いました。また、その日の夕方にその旨をご家族にお伝えして、ご理解いただきました。</p>	就労継続支援B型
2	令和3年3月8日	匿名	<p>(江南区役所より) 当日昼頃に喫茶店舗を利用した方(男性)から電話があった。その方が言うには、「配膳してきた男性の爪が汚かった。」「接客態度も悪かった。」とのことで、改善を求めると言っていた。区役所職員は改善報告などの必要はないので、事実確認と対応をしてほしい。</p>	<p>該当するお客様の来店中に接客した男性利用者の爪を確認しましたが、ご指摘を受けられるような状態ではありませんでした。また、接客態度についても担当していた職員から見て普段通りで全く問題なかったとの報告を受けました。とはいえ、喫茶には色々なお客様が来店されるので、快適に過ごしていただけるような接客をより一層心掛けることを担当職員と再確認しました。</p>	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2年11月18日	匿名	メイプルかめだで買ったお弁当に消費期限、原材料などのシールが貼られていない。カフェで働いている人がマスクをせずに作業をしている。食品を扱う商売なので衛生管理、コロナ対策などをしっかりしてほしい。	お詫びするとともに、当該施設と情報を共有しました。シールの表示は義務化になってからは貼っており、マスクに関してはマウスシールドをして作業しているため、確認しづらかったことが考えられます。今後も衛生管理、コロナ対策について十分配慮して業務にあたることを再周知しました。	メイプルかめだ
2	令和3年1月12日	匿名	施設の前で消雪の水を出していたため路面が凍って、通行人が何人か転倒している。危険なので至急対処してほしい。	お詫びするとともに、直ちに当該施設に連絡し融雪剤散布を行いました。今後は早めに融雪剤の散布を行い再発防止に努めます。	メイプルかめだ