

令和4年度上期の苦情解決について（令和4年4月1日～令和4年9月30日）

向陽の里・あさひ園

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4年5月5日	ご家族様	右胸の患部処置に貼ってあった紙テープを剥がす際に表皮剥離したとの連絡を受けたが、紙テープを剥がしている際に表皮剥離しているのになぜ途中で剥がすのを止めて確認しなかったのか。	皮膚が弱い方であり、紙テープを剥がす際は丁重に確認しながら剥がす必要がありましたが、患部の確認不足で紙テープを最後まで剥がしてしまったこととお伝えし、謝罪と受診を行いました。職員会議にて処置の際は丁重に確認しながら行うよう周知徹底を行い、皮膚の弱い方は紙テープではなく包帯を使用することとしました。	あさひ園 生活介護
2	令和4年5月8日	ご家族様	定期的におやつへの差し入れをしていたが食べきれないため、施設からの要望で一時中断していた。しかし、おやつがなくなりそうになっても連絡がなく、自分からの電話で他の用事のついでのような感じで再開の報告を受け、言い方も配慮に欠け、不快な思いをした。差し入れや面会が本人と家族との繋がりや生きがいの1つでもあることをわかってほしい。	施設から差し入れ中断をお願いしたことから、施設側から再開の連絡をするべきでした。また、管理に関しての情報共有ができていませんでした。すぐに謝罪を行い、再発防止策について説明を行いました。ご本人、ご家族の思い、報連相、情報共有について再度話し合いを持ち、接遇については研修を行い再発防止に努めました。	あさひ園 生活介護
3	令和4年5月8日	ご家族様	衣類は古くなったら捨ててくださいと話していたのに衣類ケースが重みで壊れたとの報告を受けた。なぜそのようなことになるのか。	衣類管理が居室担当任せになっていました。今後は複数職員でチェックを行い、廃棄や入れ替えの判断を行います。	あさひ園 生活介護

4	令和4年5月14日	近隣住民様	自分の駐車場にそちらの車が間違えて駐車しているので動かしてほしい。	指定した駐車場に駐車することになっていましたが、場所を勘違いし、隣接する市営住宅に駐車してしまいました。すぐに謝罪を行い、車を移動しました。駐車する際は必ず場所を確認してから駐車するよう周知を行いました。	向陽の里 訪問介護
---	-----------	-------	-----------------------------------	--	--------------

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4年4月26日	ご家族様	電話がしつこい。なぜ精神安定剤を内服したのか。体重が落ちた原因、どうしてか。久しぶりに会ったら、あまりにも容姿が違うのでびっくりした。電話では聞いていたが想像以上だった。食事量が少ないのに、食事代1日分やおやつ代を払うことが納得いかない。どうしてそうなったか教えてほしい。	電話については、利用料金の支払いについて、何度か電話させていただいていたこと、安定剤については、入居前より内服されており、入居されてからも必要の為に内服を継続したこと、体重の落ちた原因は、一概には言えませんが、認知機能の低下と内服の副作用の影響の可能性を説明しました。また、コロナ感染予防対策で、面会ができず、電話や書面の情報と実際に会った時に、ご家族の想像以上の姿に不安があったと思います。ご家族へ、もっと寄り添った対応が必要でした。食事代につきましては、食べた量では請求できず、1日単位の請求になることを説明しました。今後も丁寧な説明を行っていきます。	特養
2	令和4年7月8日	ご本人様	男性職員が陰部を強く洗った。大声で叫んだが誰も助けに来なかった。	苦情を受け、不快な思いをさせてしまったことに対する謝罪をしました。担当した職員に確認し、入浴介助の一連の流れとして陰部は洗ったが、通常の介助方法であり介助中にご本人が大声を出すことはなかったと、報告がありました。信頼関係を築けるように対応しましたが、ご本人より「もう利用したくない」とのことでサービス終了となりました。	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4年7月28日	新潟市福祉部福祉監査課 担当者様	ご家族様から、「利用料金が高額になっているが、ケアマネジャーより説明がないのはおかしい。」との苦情があった。	電話を入れていましたがつながらなかったため、今後は電話連絡だけでなく書面を含めて連絡が取れるように対応していくこととしました。また、ご本人、ご家族にサービス利用が月にどのくらいかかるのかを説明し、サービス内容の検討を提案していくよう努めます。	居宅
2	令和4年9月8日	ご家族様	受診から帰って来たら本人が家で寝ていた。いつも迎えが遅くても連絡がないし、心配になる。送迎が何時になるか連絡が欲しい。会社としてしっかりして欲しい。	いただいた電話の際に謝罪し、ご自宅に伺い直接謝罪しました。今後は共生型デイサービスの予定表は通常デイサービスの予定表とは別に出し見落としがないようにします。また、2便目になる可能性があることを理解していただくとともに、送迎時間を確実にお伝えすることを周知徹底しました。	共生型デイサービス

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	令和4年9月14日	ご家族様	カバンを持って行ったのに、本人からないと連絡がきて、見つかり次第連絡することになっていたのに連絡がなかった。カバンに着替えが入っていたのに、着替えを準備しないままお風呂に入り、入浴後長い時間着替えられなかったと聞いたがどうか。	カバンは車椅子の背中にかかっていたが、職員の対応不足でした。ご家族へ連絡を入れることをご本人にお伝えすると、ご自分で連絡を入れるとおっしゃられたため、こちらからは連絡を入れていませんでした。お風呂に入っている間にカバンは見つかると思い、入浴をしてしまいました。後日ご家族へ改めて今回の経緯と謝罪を行い、理解をいただきました。今後はこまめに連絡を入れます。	ショートステイ

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4年5月11日	ご本人様	職員より手を叩かれた。	職員に事実確認を行い、手をたたいた事実はありませんでした。ご本人とご家族に報告、謝罪を行いご理解いただきました。職員に対しては振る舞い、言葉遣いを丁寧に行うよう周知しました。	特養

かめた早通の里

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4年7月13日	ご家族様	自宅に帰るのは入浴が目的なのに、パジャマが3組しか入っていない、下着や衣類がないのは困る。マスクは耳が痛くならないものを購入したにも関わらず、実際は施設のマスクを使用している。記録内容も整合性がない。頼んだ薬も必要のないものが入っている。注意点を職員間で、情報を共有しきちんと対応してほしい。	ご家族来園時、職員と管理者が謝罪と説明をしました。これまでの経緯と、今後の対応・現在取り組んでいる内容を伝えました。ご家族が施設の対応を確認していくということで、ご理解をいただきました。関係職員に周知し、新たなチェック体制に変更しました。今後も丁寧に説明を行うよう努めます。	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4年4月6日	ご家族様	利用料口座振替が3か月連続で資金不足による徴収不能となったため、書面で担当の相談支援専門員に状況を説明し、ご家族に支払いを促すよう依頼した。その後、ご家族から連絡があり、「利用者を送るべきものを相談支援専門員に送るのはいかなものか。」「納得がいかない。今後関わりたくない」と利用を断られた。	担当者から電話で対応の不備を謝罪し、管理者からも直接お会いしてお詫びしましたが、利用料はすぐにお支払いいただきましたが、利用中止の意志は固く、今後の予定はキャンセルされました。	移動支援
2	令和4年8月24日	ご家族様	8時45分頃に送迎車で自宅にお迎えに行ったところ、「いつも8時15分頃には迎えに来てくれるのに、遅い。電話で催促したところですよ。」と言われる。	通常は8時出発の送迎車を利用していますが、送迎の都合で8時半出発の送迎車でお迎えにあがることもあり、この際は事前にご家族に連絡を入れることになっていたものの、これを失念していました。謝罪してご理解をいただきました。	就労継続支援B型

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4年5月24日	作業依頼主隣家住民様	定期的に庭の除草作業を実施している民家の隣人より苦情をいただく。内容は、前日に当事業所が作業した後に、隣家の敷地内に処理した枯れ枝が置かれていたというもの。	連絡を受けてからすぐに事実確認を行いました。当日作業した者が誤って隣家の敷地内に枝を置いてしまったことが明らかとなったので、謝罪するとともに、本来置くべきところに枝を移動しました。作業結果は写真を添付した形でメールにて報告し、承諾をしていただきました。また、今後の作業においては隣家との境界に細心の注意を払うことを改めて周知徹底しました。	就労継続支援B型
2	令和4年8月8日	グループホーム入居者ご家族様	グループホーム職員1名がコロナ陽性と判明したが、その前日に40分間程同じ空間で話をした入居者に対して、その旨の電話連絡を身元引受人である父親の携帯に入れた(9:10)。しかしながら不通であったため、ご自宅にかけるも母親しか居らず要件を伝えないまま再度かけるとして電話を終える。その後何度か電話するが不通であり、折り返しもないままであったが、14:35にようやく通じたので要件を伝える。念の為の抗原検査は陰性となったこと、最終的には濃厚接触者にはあたらないとの保健所判断を改めて夕方伝えたが、その際「自宅へ電話をもらった際に一報を伝えてほしかった」と言われる。	ご自宅に電話をした際に出られたのがお母様であり、お身体の調子が良くないことを担当職員が配慮したため要件を伝えないままになってしまいました。逆にこのことでお母様の不安を煽ってしまった結果となり事業所に不信感を抱かれることになりました。お父様に謝罪をし、今後はこのようなことがないように迅速な連絡を心掛ける旨お伝えしてご理解をいただきました。	共同生活援助