

令和5年度上期の苦情解決について（令和5年4月1日～令和5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5年5月15日	ご家族様	在宅酸素の流量について看護師に伝えたのに、夕方にも同じ内容を繰り返し聞かれた。また、サービス利用中に職員が「使ったことがない」等の発言を本人の前で行い、本人は不安に思った。酸素は命に関わることなので、しっかり周知して受け入れるのが当然であるのに周知されておらず、利用に対して不安である。	周知不足や不安にさせてしまった言動について謝罪を行いました。情報をお聞きする職員を明確化し、責任を持って周知を行います。また、職員は分からないことがあれば情報収集担当者に聞き、理解した上で支援を行うことを徹底します。言動についてもご利用者のお気持ちを考え、安心できる声かけを行います。	向陽園
2	令和5年6月28日	ご家族様	右頬のできものについて相談員に「病院で診てもらいたい」とお願いしたが、2か月ほど放っておかれた。その後、受診予定となって施設からの連絡を待っていたが、1週間も連絡が来なかった。また、対応が悪く協力病院以外の受診に職員の付き添いがなかった。	体調に関わる状態でなかったため、緊急性はないと判断してしまい、対応が遅れました。ご家族の心配、心情も配慮し、受診の判断を行っていきます。また、通常協力病院以外の受診付き添いはご家族に一任するのではなく、ご本人の状態、ご家族の状況、受診内容によって付き添いを行います。	向陽の里 特養

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5年5月12日	ご家族様	介助量が増え大変になってきているが、毎月の定期訪問時に玄関先での面談だったので、もっと状況をよく見てほしい。担当を交代してほしい。	内容をお聞きし謝罪を行いました。コロナ禍の感染対策のため、短時間での訪問をお願いしたり、面談時に来客がある際は状況に応じて面談の再調整を行います。ご家族の心身の負担が増えていることも考慮し、話を傾聴しながら提案を行っていきます。また、ケアマネジャー交代の対応を行いました。	居宅
2	令和5年7月3日	ご家族様	本人や家族が入院する際の言動にショックを受けた。また、退院時に病院と上手くやり取りしてもらえなかった。ケアマネジャーを交代してほしい。	内容をお聞きし謝罪を行い、ケアマネジャー交代の対応を行いました。ご本人やご家族の入退院など、状況変化のある際は言動に配慮し、不快な気持ちにならないよう寄り添った対応を心掛けていきます。	居宅
3	令和5年8月31日	ご家族様	後期高齢者医療保険証のコピーが欲しいと要望した際、相談員が不在で事務所職員が保管場所の把握をしていなかったため、もらうことができなかった。	相談員不在時でも平日の日中の時間帯であれば、保険証類の貸し出しやコピーを渡すことが出来る旨を説明し謝罪しました。保管場所、渡す際の注意点を確認し、事務所職員が対応できるように周知しました。	特養

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5年9月26日	ご家族様	骨折と診断されたので病院に来て下さいと急に言われても、就労中であるしとても困った。痛みがあつてから3日経過しており、医師からももっと早く来れなかったのかと言われ悲しかった。痛みがあつた時点で連絡が欲しかった。	ご家族との面談を行い骨折に至るまでの経緯をお伝えしました。ご家族からは足の痛みが出た時点で報告がほしかったことと、救急外来へ連れていく等早く対応してほしいとの要望がありました。お詫びをして、今後は早めの連絡と対応を行っていくことをお伝えしました。	特養

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5年5月10日	ご家族様	他の利用者に指を噛まれたので受診をお願いしたい、という連絡を担当職員から受けた。この際、どの診療科に行くべきか、医療費はどうするのか、職員が同行するかなどの説明がなく、こちらから確認しなければ分からない状況だった。後日、施設から医療費を受け取り施設長からも謝罪があったが、事故の詳細や再発防止策については説明がなく、不信感を抱いた。	直接お会いしてお詫びする機会を設け、当日の担当職員の対応の不備、事故に対する認識の甘さを謝罪しました。事故の詳細と再発防止策について説明し、対応向上に努めていくことを提案し、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5年7月7日	ご家族様（相談事業所 経由）	グループホーム側でコロナワクチン接種に連れて行ったが、前日より体調が良くないことを知っておきながら行くとはどうということか。また、会場で37.4℃あることで家族に判断を仰ぐとはいかがなものか。この熱であれば接種はしないのが常識であって、施設として判断してほしかった。更に、このことに限らずグループホームの職員間で情報の伝達が悪く一体感が見られない。以上の内容を改善してほしい。	情報伝達が良くないことを含め、一体的運営がなされていないところを反省し、報連相の徹底等の改善策をグループホームの職員で共有したことをご家族に伝え、ご理解をしていただきました。	共同生活援助

四つ葉こども園

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5年7月19日	保護者様	特定の子から繰り返しいじわるをされている。二度と起こらないようにしてほしい。	一緒に遊ぶ又は過ごす中で、悪ふざけが過ぎたことがありました。相手のご両親とも面談し、正しい関わり方について家庭と園とで連携していくことを話し合いました。あらためて申出人様に対して説明と謝罪を行い一定のご理解を得ました。	こども園

法人本部

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5年5月4日	匿名	中蒲原福社会の車両が敷地内で切り返しを行っていた。自宅前の道路は袋小路になっている。自宅の敷地内に他人が入ってきたらどう思うか。注意書きの看板も設置しているのに、どうして敷地内に入るのか。	お詫びするとともに、私有地への車両乗り入れについて、法人内に注意喚起を行うことをお伝えしました。送迎範囲と思われる施設に確認したところ、その時間帯に通行した車両はありませんでした。今後も安全運転に勤めるよう、また、私有地への乗り入れについての注意喚起を法人内全施設に行いました。	各事業所