

各事業所で受け付けた苦情の内容と対応（抜粋）

No.	苦情内容	対応概要
1	<p>【高齢者分野】</p> <p>ヘルパー訪問時に、息子夫婦が帰省されていた。ヘルパーが「家族が居る時の生活援助は出来ない」と断った。 息子夫婦が「すぐ帰ります」といったにも関わらず、ヘルパーは帰ってしまった。</p>	<p>翌日、サービス管理責任者が自宅を訪問し、内容を確認した。 想定要因は、ヘルパーの対応と態度と判断し、ヘルパーを交代し、継続対応することとなった。 ヘルパーが現場で判断に困る場合は、即答せずに事業所へ連絡するように指導した。</p>
2	<p>家族から一定の期間連絡取れないので、その期間に緊急に連絡を取るようなことがあった場合は、別の家族等に連絡をするよう、連絡を受けていたにも拘らず、何度も連絡があったと夜に電話があった。</p>	<p>定期受診の依頼があっていたため、翌日受診し、謝罪と受診報告を管理者から行った。 家族に連絡する場合は、緊急時以外は担当者は行わないこととした。</p>
3	<p>家族の面会時に、施設職員から近所の友人が亡くなったことを聞いている。そのことが原因で、不調を生じた。</p>	<p>共通認識を持って対応するようにし、面会時にはなるべく現在の状況等を伝えるように、家族の方との距離感を近づけるようにしている。</p>
4	<p>特定のスタッフの一つ一つの行動が荒っぽく、不安。</p>	<p>利用者から直接話を聞いたうえで、スタッフと面談。1回のことで、スタッフは自身の事と認識せず。利用者には結果報告と謝罪を行った。</p>
5	<p>お迎えの時間が遅かった時に、スタッフがあいさつもせずに利用者の部屋へ入って行くなど、態度が気に入らなかった。</p>	<p>担当スタッフとの言い分に食い違いがあった。 時間が遅くなる場合は管理者に連絡をするようにし、管理者から利用者家族に連絡するようにした。スタッフには態度について再度注意を行った。</p>
6	<p>制度が変わって、運営の仕方や時間が変更になったことを知らない。</p>	<p>電話で説明に伺おうとすると、時間がないと言われたため、以前に説明し、捺印してもらっていることを伝えたら、了承された。</p>
7	<p>生活支援（掃除）のため訪問した際、同居人が休みで滞在されていた。同居人が居られるため支援を断ると、憤慨された。また、支援内容がヘルパーによって違うとの指摘を受ける。</p>	<p>介護負担軽減のための支援はできると伝えたことが、取り違えてあることからケアマネからも再度説明し、理解を得る。支援内容については、ヘルパー間で統一を行い、マニュアル化している。</p>
8	<p>入居の同室者から、同室の人が職員から叩かれていたと訴えがあった。</p>	<p>当時対応した職員に確認したところ、叩いたという行為は確認できなかったが、他の居室からのコールに対応するために急ぐ気持ちから口調が荒くなった可能性はあるとのこと。本人の身体にそれらしき痕はないことや、叩かれたか尋ねても「分からない」との返答。 全職員に情報共有し、コールが6回以上鳴った場合は「異常時」と判断し、全棟で対応するようにした。</p>
9	<p>入所前に施設で働いている親戚の人から、「親を入所させるのか？」と電話が掛かってきた。親戚だから話はするが、入居希望者への配慮や個人情報の適切な管理がされているのか不安になり、入所させるのを止めようかと思ったと言われた。</p>	<p>不快な気持ちにさせたことを謝罪し、職員に対しては、個人情報の取り扱いに関する研修の実施、入居者や家族の気持ちに対する理解対する勉強会を実施することを説明。当該スタッフに対しては個別に指導することを説明。</p>
10	<p>精神的なストレスがある。また、特定の職員とは関わりたくないとされる。</p>	<p>生活相談員が本人の話を聞いたうえで、ケアマネ・家族・本人・事業所で話し合いの場を持った。他の精神科を受診され、結果的には他の施設へ移られた。</p>
11	<p>本人の家族から、居室の清掃ができていないと、清掃された。「自分たちでします」とか、「後でするので待ってください」とかも言われないと立腹されていた。</p>	<p>居室清掃は毎週行っているが、週1回の掃除では追い付いていない状況であった。そのため、職員で情報共有するとともに、気付いた時に掃除が出来るよう、コードレス掃除機を居室のそばに置くなど、環境を整備した。</p>
12	<p>自分の衣類を他の利用者が着ていた。</p>	<p>本人へ謝罪した。今後、このようなことがないよう、名前の確認を徹底した。</p>
13	<p>朝食時に注がれていたお茶が少ししか入っていないと、冷たかった。ご飯も味噌汁も冷たかった。</p>	<p>スタッフに確認したところ、早く注いでいたため冷めたのだろうと弁明があった。どうすれば気持ちよく食事できるか、考えてもらい、改善した。</p>

No.	苦情内容	対応概要
14	入浴の利用者から、ボディソープの流し方が不十分、ゆっくり湯舟につかりたいといった申出があった。	利用者本人から詳しく話を聞き、不満な点を明確化した。その後、スタッフで話し合いを行い、スタッフが利用者一人一人あった対応を取るよう心掛けている。
15	自分の写真を玄関などに貼らないでほしいと写真を剥がされていた。剥がされたままにしていたら、自分の写真がないと言われたため、また写真を掲示した。	職員で話し合い、意思が変わってもその時の意思に合わせるようにした。
16	日中、尿汚染のためのパット枚数が多いのではないかと、家族から指摘あり。	ミーティング時に職員で話し合い、必要以上のパット使用を減らした。
17	面会時、親がTV観ていたが、巡回してきた職員によって消された。観ていい時間は何時まで？イヤホンをすれば遅くまで見ても大丈夫？	職員は、本人の状態により睡眠時間の確保を優先して対応していた。本人には説明していたが、理解されていなかったと思われる。全職員で話し合い、個別対応が必要な場合は、本人・家族へ説明し、貼り紙をするなど、共通認識を持って対応するようにした。
18	家族の方から介護職員の言葉遣いと対応が気になったと苦情の申出があった。	謝罪を行ったうえで、担当するユニットにおいて、そのような言葉に至った経緯や対応策について、話し合いを行った。また、言葉遣いについての指導を行った。
19	ショート利用で帰宅した際に、衣類を確認したところ汚れた下着とパジャマが一緒に入っていた。今後、汚れていたら別々の袋に入れるよう依頼あり。	汚物が付着したものを洗濯機で二度洗いしていたがきれいに落ちていなかったことが判明。今後は選択後も確認の上返却するようにし、家族にも説明、了解を得る。
20	ある日の利用を入浴だけにして12時までに自宅に送り届けてほしいと相談があった。3時間未満のため、介護保険の制度上でできないと説明したら立腹された。	ケアマネと相談し、3時間以上の利用をするか、自宅でのヘルパー対応の入浴介助について提案した。申出人も市役所にも確認したが3時間未満の利用はできないと言われた。融通が利かないと憤慨されるも他に対応の方法なし。
21	受診後に家族が直接施設まで送ってくるとの連絡を受けていたが、情報共有できずに迎えに行った。	申し立て内容に誤りなく要因を分析し、本人・家族に報告・謝罪し、了承を得る。
22	施設内の介護の方法に問題があり、家族の者が受傷しているのではないかと電話があった。	しばらく傾聴し、落ち着かれたところを見計らって、施設内で確認後、折り返し連絡する旨伝えた。翌日、施設内の監視カメラの映像を確認してもらおうよう伝え、そこまでしなく良いとのこと、問題になることはなかった。
23	面会に来た時に、同じ棟のほかの入所者にいろいろと言われ、気分を害した。	認知症と分かってはいるが、気分が悪いとのこと。対象の利用者と会わないよう、面会の場所を決めて面会をしていただくことで、安心された。
24	ユニット以外の職員に挨拶しても、知らん顔で嫌だなと感じることが度々ある。	申出人に対し、状況確認のうえ謝罪。全職員に苦情内容を周知し、接遇研修を実施。改善について申出人に了承を得た。
25	ショートステイ利用時に残薬があり、服用していないのではと家族から確認依頼があった。	服薬状況の確認を行ったところ、適正に服用されていたが、家族・職員とも服薬数の確認ができていなかったことが判明。今後は双方で確認を行うことで理解を得る。
26	面会に行った際に、ケアワーカーからやっとな面会に来てくれたみたいな声掛けをされた。日ごろの介護には感謝しているが、このような声掛けは負担になり、面会に行きたくなくなる。	本人が面会を楽しみにしている面もあり、そのような声掛けとなったようだ。謝罪を行い、それぞれの家族の状況等にも配慮するよう伝達した。
27	ショートステイの迎えに行ったが、インターホンを鳴らしても職員が来ない。施設内で出会った職員は何もしない。本人を見つけ車に連れて行き乗せていたら職員が来て、車いすだけ回収してくれた。	関係職員に事実確認を行ったところ、宿直職員は事務所を空けていた。また、対応した介護職員は迎えに気付いたものの本人の荷物を取りに行くためその場を離れている。といったことが確認された。家族に謝罪し、今後の対応について説明した。
28	尿路感染が原因で入院になったことについて、職員の怠慢でオムツを替えていないのが原因ではないかと申し出があった。	オムツを替えている、いないが入院の原因でないこと、オムツ交換は尿量や皮膚の様子等、個人の状態に合わせて交換の回数を増やしていることを説明。また、今後、再発がないよう各部署連携を取ってケアにあたることを説明し、理解を得る。
29	生活援助サービスで、掃除に使用した漂白・除菌剤を本来の場所に戻し忘れ、飲料水の近くに置いたままにしていたことに立腹された。当該利用者は視覚障害者であり、手に取った時にキャップで飲料でないことが分かったとのこと。	担当したヘルパーとサービス管理責任者で利用者立ち合いで状況確認をし、謝罪。今後、このようなことがないように気を付ける旨伝え、了承を得る。

No.	苦情内容	対応概要
30	ショートステイは、入浴が毎日はないことが身体のかゆみに影響しているのではないか。また、面会に来て服が替わっていない。	入浴日は増やせないこと、薬の塗布を毎日行うこと、服の交換をいつ行うか明確にして周知することなどについて、説明。納得された感じはなかったが、家族とのコミュニケーションを図りながら、信頼回復に努めた。
31	利用者の怪我について、家族に連絡がなかった。また、受傷後の経過を把握しておらず、職員が説明できない。	利用者が受傷した際には、怪我の程度に拘らず家族へ連絡する。また、その後の経過についても職員が把握することを周知。家族に謝罪したうえで、その旨説明し、了承を得る。
32	短期入所時に入浴を拒否したことに対し、「そんな言うなら来なくていいよ」と言われた。そのやり取りを傍らで笑いながら聞いていた職員がいた。また、何か言うと職員から「そんなこと言うと娘さんに言うよ」と言われることがあり、ショートステイを利用したくない。	担当者が利用者を確認し、苦情解決責任者へ報告。報告を受け、苦情対策委員会を開催。委員会で協議し、結果を家族へ報告するとともに謝罪を行う。 職員に対しては、口頭注意を行った。他の職員に対してはユニット会議等で周知を図ることとした。
33	デイサービスから帰宅した際、上靴のままであり、外靴はデイサービスにあるか確認の電話あり。	デイサービスの下駄箱に外靴があることを確認。謝罪することで、大きな問題にはならなかった。
34	ヘルパーが利用者の承諾なく、利用者宅にあるものを使ったり、デイサービスで見たこと、知り得たことを訪問時に話すのは事業所の情報を漏らしている事ではないかと電話があった。	管理者と副主任が利用者宅を訪問し、話しを聞く。そのうえで、家の物を使うときは利用者の承諾を得ることや言葉使いにも注意すること、必要以外は情報を漏らさないといったことをミーティングで確認した。謝罪するとともにその結果を伝え、了解を得た。
35	【児童分野】 園から児童手当の手続きは不要と聞いていたが、受取りができなかった。	職員の説明と保護者の受け取り方に錯誤が生じていた。顧問弁護士より説明責任がある旨助言を受けた。保護者が行う手続等文章にして説明したことの確認を残すよう、マニュアル化することとした。
36	自宅への送迎の際、子供に鍵を持たせているので、家の中まで誘導してほしい。	一部のスタッフがそうしていなかったことが判明。全体ミーティングの際に周知し、改善を図った。
37	二カ所の事業所を利用している利用者から、ある月、一カ所の事業所のみ利用となっていることについての説明がないとの苦情があった。	関係者で苦情の内容について、話し合っご家族に経緯を説明し謝罪した。合わせて今後の対応・対策について説明を行い同意を得た。
38	デイケア送迎車が自宅外の角にある集水桝の部分を壊している。できれば弁償してほしい。	当該利用者宅は多くの事業者が関わっており、特定はできない。しかしながら、以前デイケアに勤めていた職員が当該場所を利用していたことが判明したため、修理を行い納得してもらった。
39	0歳児の子が体調があまりよくなく、自宅で嘔吐した。その際に、玉ねぎのくし切りがそのままの形で出てきた。年齢にあった食事になっているのかと申し出があった。	日頃の食べているものを写真撮影しており、その写真を見せただうえで、たまたま大きいものが入っていたことを謝罪する。大きいものについてはすりつぶすなどの対応を取ることを説明し、了承を得る。
40	保育園利用者の送迎時における交通マナーが悪い。	職員に周知し、保護者にもプリントを渡す。また、職員が可能な場合は立ち番をし、地元車優先で誘導する。
41	年長の子が大人の見ていない所で暴言、意地悪をしている。小学校も一緒になるので心配している。	園としても若干認識していたこともあり、今後の対策を一緒に考える。何かあった時、話しができるように接していくことを確認。
42	気温が高いのにエアコンがつけられていない。	エアコンをつける時間が各クラスによって違っていたため、室温を確認し、必要に応じて使用するように職員に周知。園だよりも掲載し、今後十分に配慮していくことを伝える。
43	保育士の厳しい声掛けで保育園に行きたがらない。	話し合いの場を持ち、謝罪する。園内研修を行うとともに、家庭と園の連携を図る。
44	給食室からの換気扇の排風で洗濯物が干せず、樹木も黒く変色している。	排風対策として、ダクト工事とトタン屋根をかぶせて対処。
45	あばれる園児を職員が注意する際に、身体的なことを引き合いに出して注意するのは心外である。職員の言動に注意してほしい。	状況確認のうえ、保護者に謝罪。言動についても今一度見直しを行うよう周知し、園だよりに謝罪文を掲載した。
46	登園時、職員がいるのにすぐに迎えに出てくれない。	保護者に謝罪し、直近の園だよりに報告及び謝罪文を掲載。

No.	苦情内容	対応概要
47	ケガしたときに保護者への報告がない。	園児のケガについては、身体チェック等を行い異常があれば保護者へ連絡。特に、未満児は話せないため、着替えを行う際には注意することを職員へ周知。
48	住宅地内の道路を徐行しないことや保育園の前に車が並ぶことで、事故につながりかねない。	住宅地内の道路利用を極力避けてもらうこと、利用する場合は徐行することなどをポスター・プリントにより保護者に理解を求めた。
49	降園後、車の中でオムツに便が出ていたことから、降園時には確認するよう、依頼あり。	確認していなかったことを謝罪し、スタッフ全員で確認するよう、周知した。
50	インフルエンザ流行期、延長保育については合同保育としていたが、感染者が出たクラスの子とは別々の部屋での保育としてほしい。また、微熱のある子についても別室での保育としてほしい。	延長保育は保育士の勤務体制により合同保育にならざるを得ない状況であったことを反省し、保護者に謝罪。短時間勤務の看護師を雇用し、感染症流行期には別々のクラスで保育することや微熱の子は別途で静養させるなど保育体制を整えた。
51	母親から子供が保育園に行きたくないと言うので気になる、送迎は父親がするので、園での様子が分からない。	担任から母親に日頃の様子を伝えるとともに、後日來園時に園での様子を見てもらうことで、安心された。
52	登園時、母親が虫刺されで腕が腫れているので、塗り薬を塗ってもらうよう依頼したが、塗ってもらえていなかった。また、その言い方に対し、不快感を感じた。	塗り薬の依頼等記入するところがなかったため、依頼書の様式を改善することや、保育士間の連携について記録を残し確認するように改善。また、園児の状態を把握し、必要であれば薬の依頼書がなくても対応する。
53	園から大きい道路に抜ける道路を利用時、地域住民に園の保護者が譲ることがない。	保護者会において注意喚起し、保護者へ協力依頼した。
54	結膜炎で欠席し、医師からの登園許可をもらってからの登園だったが、母親が部屋を出たあとすぐに「またうつらないといいけどね。」と声が聞こえた。そんなことを言われるのが納得できない。	担任に状況を確認のうえ、保護者に謝罪。保護者が気持ちよく仕事に出かけられるよう、登園時の接し方に配慮するよう職員に周知。
55	土曜保育を希望し、期日までに伝えているが対応が悪い。	職員と今後の対応の仕方を検討するとともに、第三者委員から助言をいただいた。保護者に対し謝罪と園の姿勢を伝えるとともに、園だよりで保護者に周知を図った。
56	子どもの健康ノートの内容を確認したが、内容が噛み合わないことがあった。記入者の名前を記載してほしい。	記入者の名前は必ず記載するようにした。また、記載の内容については職員間で話し合いをし個々の状況を把握していくこととした。
57	子どもたちの遊びの中で「お茶を飲んだらダメ」というのがあり、お茶を残して帰ってきた。遊びのルールは大事であるが、水分補給が必要な時期であり、指導してほしい。	事実確認を行ったところ、遊びが中断するため飲まないというルールを自分たちで作っていた。水分補給の必要性を全体に伝え、声掛けをこまめに行うことで、きちんと水分補給をするようになった。
58	前日の便の中に赤い物が混じていたので、登園時に異物を食べていないか尋ねたが、保育士からは説明や謝罪がなかった。降園時も健康状態や誤食について何ら説明がなく、対応が悪かった。	認識の甘さや誠意が欠けていたことを謝罪した。「報告・相談・連絡」の大切さや「ひやりはっ」との記録について、園内研修を行い、保護者にもこまめに声掛けするなど、コミュニケーションを図った。
59	【障害者分野】 ハロウィンパーティーで顔に貼ったシールを剥がしたら、赤くになっていた。	状態を確認し、以降はかぶれる可能性を排除できないため、シールを貼らないようにした。
60	ロッカーの中に保管していたお金がなくなっていた。	本人への聞き取り及び他者への聞き取りを実施。以前から貴重品は事務所へ預けるよう指導していたが、徹底するよう声掛けを行うようにした。
61	部門を変わりたいという内容の手紙をもらう。	ペアで作業をするようにしたことで、要領が分かり楽しくなってきたと答えるようになった。時々話を聞くことで、気持ちがすっきりしているようである。
62	送迎の運転手に運転マナーを遵守させてほしい。	運転時のラジオの音量に対する不満があったようで、運転手本人にも確認が取れたため、送迎時には安全運転を心掛けた業務遂行をしてもらうよう話をした。申出人にもその結果を報告した。

No.	苦情内容	対応概要
63	利用者から名前を聞かれた支援員が冗談のつもりで別の名前を教えた。利用者が別の事業所で支援員やヘルパーに話続け、対応に困っている。	当該支援員に聞き取りを行い、確認する。その後、利用者の保護者、当該支援員、苦情受付者で話し合いの場を持ち、謝罪した。自閉症という利用者の障害の特性を理解し、良識ある言動で利用者に接するなど、利用者の人権についての研修を設ける。
64	他の利用者が部屋に入り、衣装ケースを壊したり、床を汚す行為をやめさせてほしいと申出があった。	本人と特定の利用者の部屋の距離を離れた。その後は被害はない。
65	一般就労したいと申出があった。	高齢でもあり、就職は体力的にも難しいことを説明するも、理解が得られない。
66	食堂を利用して食事が終わっていないのに、目の間で床を掃かれて、いい気持ちはしなかった。	当該職員に事実確認し、利用者に謝罪を行った。食事後の掃除は、必ず利用者の食事が済んでから行うことをミーティングで徹底した。
67	以前、探していたものが居室のキャビネットの下に落ちていたことがあった。居室内の整理整頓を行ってほしい。	本人・家族へ謝罪をし、利用者の財産を取り扱っていることを念頭に置き、丁寧に大切に扱うよう職員を指導した。また、居室内の整理整頓がしやすいよう、専用のカゴを準備した。
68	利用者の増加で作業スペースが狭くなり、利用者からその対応を考えてほしいと申出があった。	作業机や部品資材の収納場所のレイアウトを変更することで周辺整理を行った。また、他の作業が安定的に確保でき、利用者が各作業室に分散したことにより、同様な問題は発生していない。
69	作業中、利用者のハンディを理解せずに物事を押し付けるような言葉掛けを支援員がする。この支援員と一緒にすることで苦痛を感じ、作業に集中できない。	利用者からの聞き取り、当該支援員からの聞き取り及び事実確認を行い、職員全体の問題として職員会議を開き検討することとした。「本人が落ち着いて作業をできる環境を作る」などの改善案を掲げ、職員全体が同じ方向性を持ち、施設を運営できるようにしている。その後、利用者当該支援員の関係は改善されつつある。
70	明らかに状態が悪化していたため、受診を検討するよう伝えたところ、人権侵害と謝罪金を要求された。	支援者側の思いを伝えるなど、きちんと話し合っ解決に至った。
71	保護者から、子どもが他の子どもに水筒を振り回され投げ捨てられた。と連絡があった。	事業所における見守りが不十分と謝罪した。見守りについて改善するという事で保護者の了解を得た。
72	いつも挨拶してくれる利用者が、たまたま挨拶してくれなかったことに怒り、「こいつが挨拶しないんだよ」と相談があった。	他の利用者に挨拶し、自分にしてくれなかったため、ショックを受けたとのこと。相手の利用者はうっかりしていたとのこと。相手に期待ばかりせず、自分からも挨拶するように助言し、本人も了解した。
73	翌日の対応可能者について、前日、電話確認があった。来所時、対応可能時間が違うとの訴えがあった。	記録上の確認ではずれがない。本人に伝わる際にずれが生じている状況である。今後は受ける側の受け取りにずれがないか、確認しておく必要があると考えられる。
74	前の担当職員は配置が換わり、あまり話してくれない。新しい担当も話しかけてくれないなど、職員が自分と話してくれないため、事業所に行きたくないと言っている。	職員ミーティングで状況を確認し、謝罪した。挨拶などの基本的な部分も初心に帰り、しっかりコミュニケーションをとることを確認した。
75	通所で入浴後にストーマのパウチ交換をしてもらっているが、浴後に30分以上待たされた。	事実確認を行ったうえで、管理者から本人へ謝罪。入浴介助者と看護師の連携を強化し、待たせることなくパウチ貼付できるよう、改善した。
76	【その他】 同室の利用者に冷たくされて辛い。	同室者との人間関係の改善が難しいと判断し、部屋替えを行った。その後は落ち着いて生活されている。