

令和元年度

福祉サービスに関する苦情解決体制の実施状況等調査

報 告 書

社会福祉法人 宮城県社会福祉協議会

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

はじめに

日頃より、福祉サービス利用者の立場に立った苦情等への適切な対応のための体制等整備にご尽力されている関係各位に敬意と感謝を申し上げます。

さて、福祉サービスの苦情解決制度が社会福祉法に規定されてから19年余りが経過する中、当委員会では、福祉サービスの利用者やそのご家族などからの苦情や相談に応じ、必要な助言、調査、あっせん等を行うと共に、適切な苦情解決体制等の整備と充実を目的とした事業者・第三者委員対象の研修会の開催をはじめ、必要な情報の提供や巡回訪問などの広報啓発活動を実施し、よりよい苦情解決への取り組みと制度の普及促進に努めております。

このたび、福祉サービス事業所における苦情解決体制整備等の現況を把握し、その結果を広く事業者の皆様へ情報提供することにより、苦情解決体制の一層の充実に役立てていただくため「福祉サービスに関する苦情解決体制の実施状況等調査」を実施し、本報告書を作成いたしました。また、この報告書には、各事業所から苦情解決事例559件の提供を頂き掲載しております。

ご高覧いただき、今後の各事業所の苦情解決体制の整備や業務推進にご活用され、福祉サービスの質の向上の一助になることを期待しております。

最後になりますが、本調査の実施に当たり、ご多忙の中ご協力いただきました多くの事業者の皆様へ心より感謝を申し上げますと共に、今後とも、当委員会の事業推進について一層のご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

令和2年3月

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会
苦情解決合議体委員会
委員長 嵩 さ や か

目 次

はじめに

1	調査概要	・・・	1
	調査の概要		
2	調査結果		
	問 1 「苦情解決の仕組み」についての理解について	・・・	2
	問 2 苦情解決体制の整備について	・・・	3
	問 3 苦情対応の規程・要綱・マニュアル等の作成について	・・・	11
	問 4 苦情解決の仕組みの周知の方法について	・・・	12
	問 5 相談の方法について	・・・	13
	問 6 利用者や家族の苦情・意見・要望をとりいれるための工夫について	・・・	13
	問 7 苦情や意見等の内容の報告・活用について、どのような方法をとっているか	・・・	14
	問 8 平成26年度に貴事業者に寄せられた「苦情」について	・・・	15
	問 9 事例	苦情内容と事業所対応概要	・・・ 18
			～
			・・・ 45
3	まとめにかえて	・・・	46
4	調査要綱、調査様式		
	福祉サービスに関する苦情解決体制の実施状況等調査要綱	・・・	48
	福祉サービスに関する苦情解決体制の実施状況等調査票	・・・	49

調査の概要

1 調査の目的

宮城県内で社会福祉事業（社会福祉法第2条）を経営する事業者の事業所や施設ごとの苦情解決の実施状況を把握し、その結果を広く事業者（所）の皆様へ情報提供するところにより、今後の苦情解決事業の充実に役立てていただくことを目的としています。

2 実施主体 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

3 調査対象事業所

調査対象事業所は、社会福祉法第2条に規定している事業所等（第一種社会福祉事業・第二種社会福祉事業）で宮城県・市町村立・社会福祉法人・宗教法人・財団法人・NPO 法人及び民間企業等が「直営」及び「受託運営」している事業所。

4 調査内容

- (1) 事業所・施設ごとの苦情解決体制、第三者委員の活動状況について
- (2) 事業所・施設ごとの苦情解決の実施状況
- (3) 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会に対する要望等

5 調査期間

令和元年8月6日～10月31日まで

6 調査の方法

この調査は、対象とする法人本部等に調査票を郵送し、傘下の事業所に配布して頂き、回答は、本部毎、又は事業所毎に、郵便、FAX、メール等でご回答いただきました。

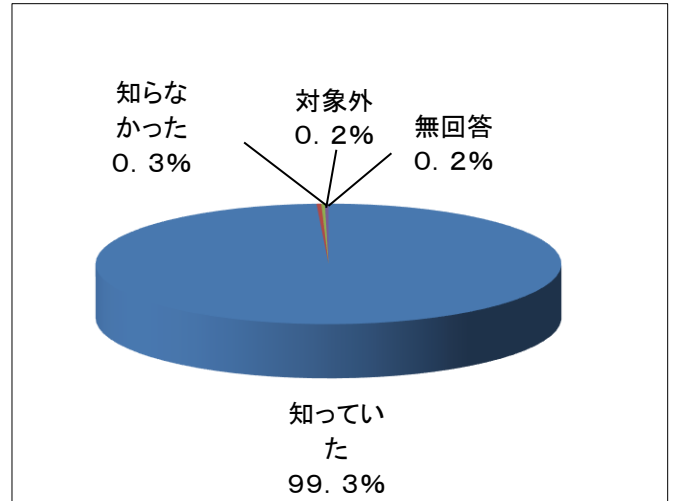
7 回答状況

調査対象事業所数	3,127 件
回答事業所数	1,214 件
回答率	38.8%

問 1 「苦情解決の仕組み」についての理解について

1) 社会福祉法第82条に基づき「社会福祉事業の経営者は常に、その提供するサービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」ことをご存知でしたか。

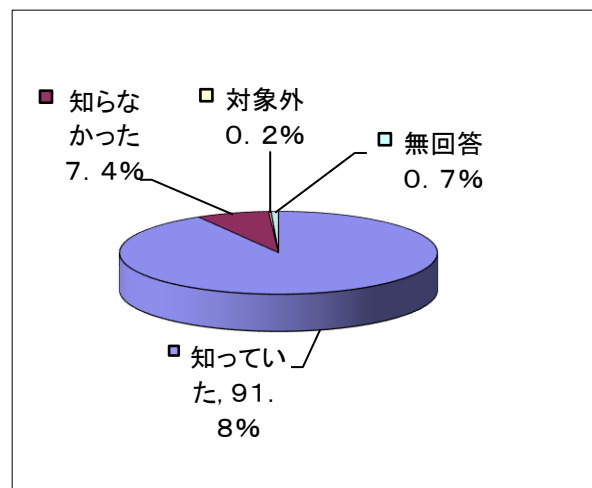
事業所種別	知っていた	知らなかった	対象外	無回答
老人福祉施設等	520	3	2	2
障害者支援施設等	417	1	0	1
児童福祉施設等	267	0	1	0
計	1204	4	3	3



回答した事業所のほぼ100%が「社会福祉法第82条知っていた」と回答している。

2) 苦情解決の仕組みを整備するガイドラインとして、国が「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」(平成12年6月7日・社援第1352号)を示していることをご存知でしたか。

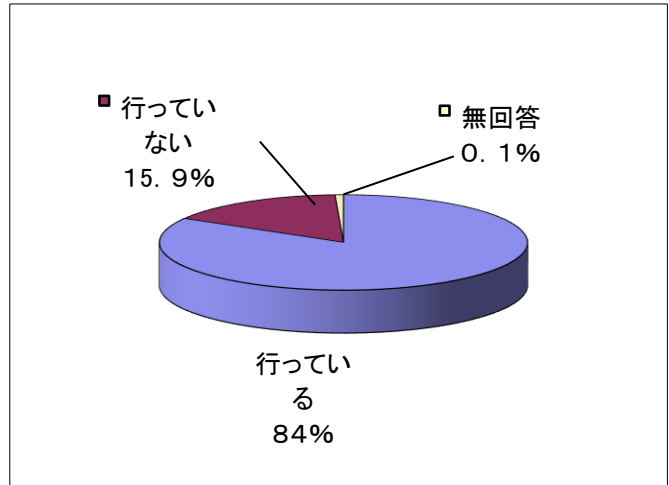
事業所種別	知っていた	知らなかった	対象外	無回答
老人福祉施設等	484	38	1	4
障害者支援施設等	374	40	0	5
児童福祉施設等	254	12	2	0
計	1112	90	3	9



福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について、91.8%の事業所が「知っていた」と回答している。「知らなかった」と回答した事業所は 7.4%である。

3) 上記の内容について、事業所職員への苦情解決のための周知・研修をおこなっていますか。

事業所種別	行っている	行っていない	無回答
老人福祉施設等	423	102	2
障害者支援施設等	352	60	7
児童福祉施設等	237	31	0
計	1012	193	9



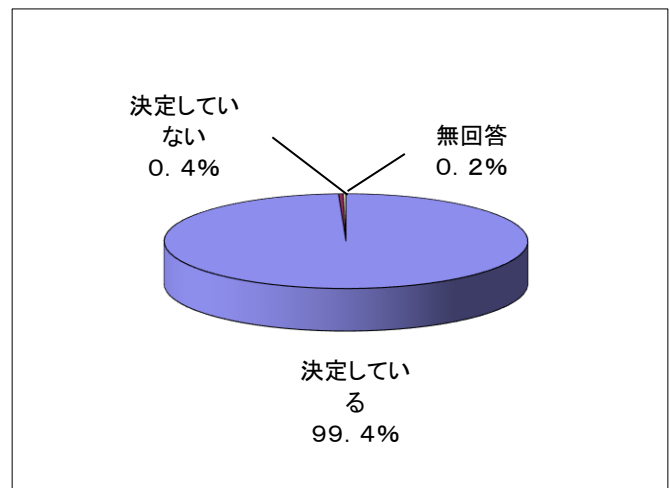
苦情解決のための研修は、84%の事業所で実施されている。

研修を実施していない事業所は、15.9%で老人福祉施設等、障害者支援施設等が多い。

問 2 苦情解決体制の整備について

1) 苦情受付担当者を決定していますか。

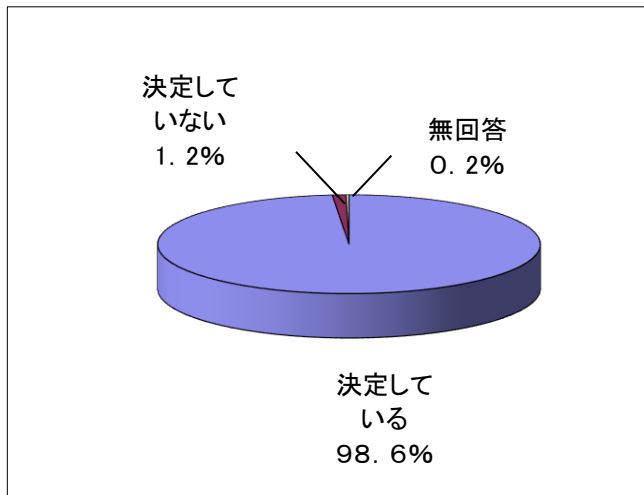
事業所種別	決定している	決定していない	無回答
老人福祉施設等	523	2	2
障害者支援施設等	417	1	1
児童福祉施設等	266	2	0
計	1206	5	3



苦情受付担当者は、老人・障害・児童ともほぼ100%決定されている。

2) 苦情解決責任者を決定していますか。

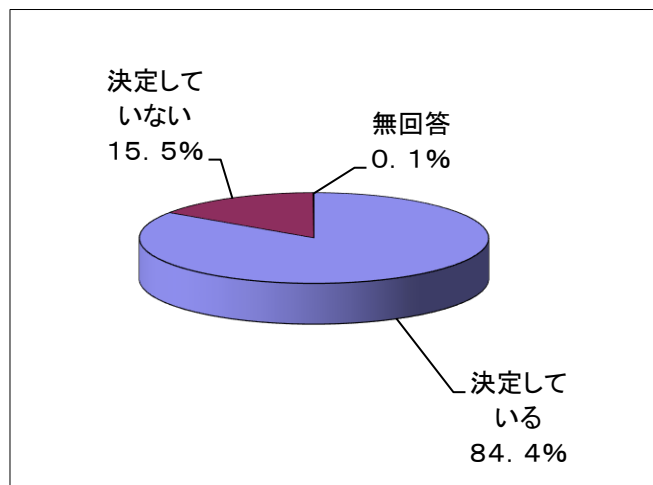
事業所種別	決定している	決定していない	無回答
老人福祉施設等	520	5	2
障害者支援施設等	411	7	1
児童福祉施設等	266	2	0
計	1197	14	3



苦情解決責任者は、ほぼ99%決定されている。

3) 第三者委員を決定していますか。

事業所種別	決定している	決定していない	無回答
老人福祉施設等	392	134	1
障害者支援施設等	372	47	0
児童福祉施設等	261	7	0
計	1025	188	1

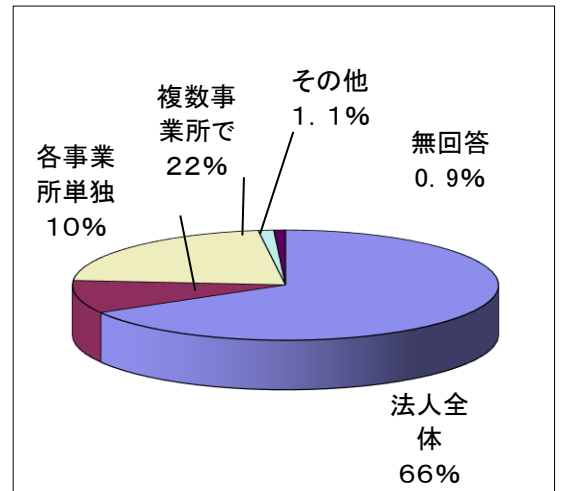


第三者委員は、回答した事業所の84.4%で決定している。

第三者委員を決定していない事業所は、老人、障害関係の小規模事業所が多く、経営主体は、株式会社、NPO法人、有限会社等となっている。

① 「1決定している」と回答の場合、その第三者委員の設置形態は何ですか。

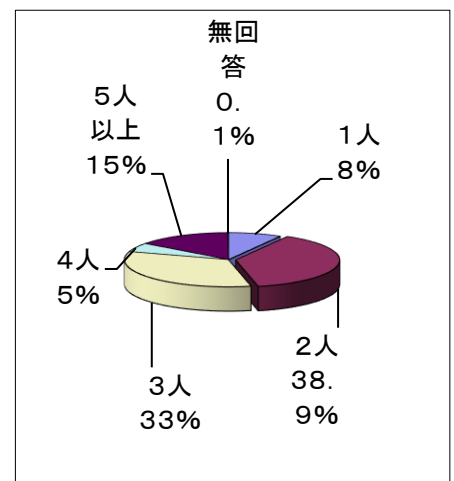
事業所種別	法人全体	各事業所単独	複数事業所で	その他	無回答
老人福祉施設等	288	23	76	2	3
障害者支援施設等	271	42	50	3	6
児童福祉施設等	124	34	96	7	0
合計	683	99	222	12	9



第三者委員の設置形態は、「法人全体」での事業所が66%となっている。
「複数事業所で共同設置」22%、「各事業所単独」10%の順になっている。

② その場合、第三者委員は何名ですか。

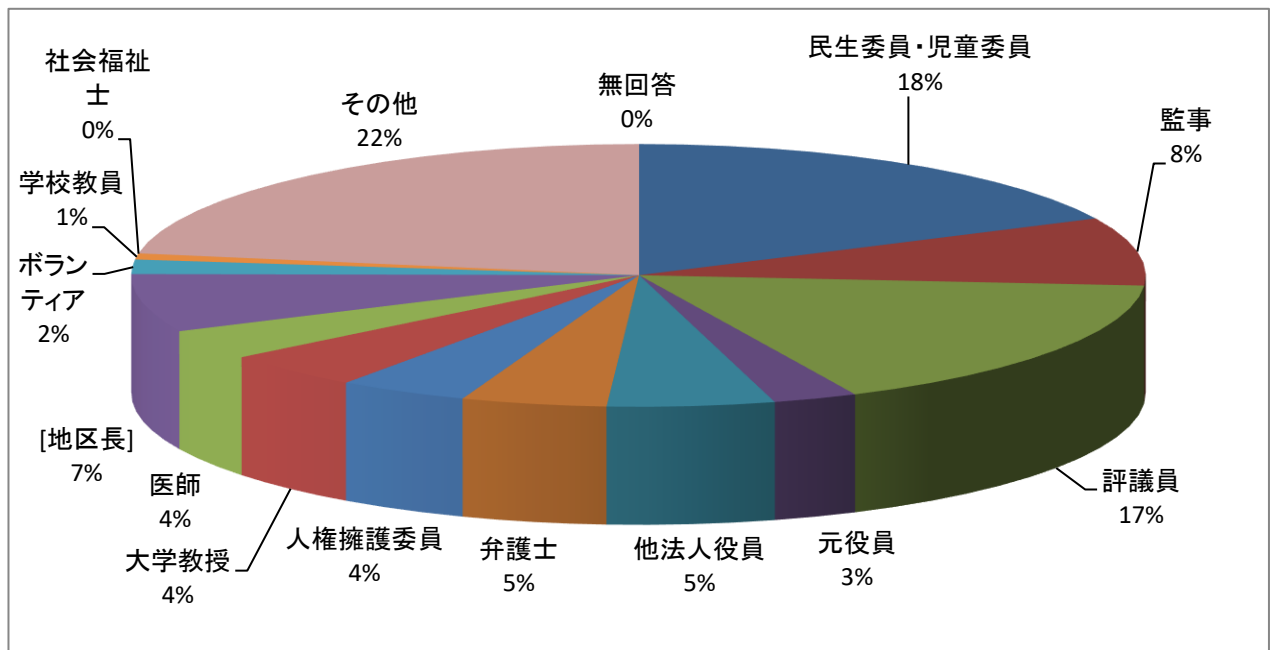
事業所種別	1人	2人	3人	4人	5人以上	無回答
老人福祉施設等	43	172	87	27	63	0
障害者支援施設等	32	155	113	25	47	0
児童福祉施設等	10	65	141	3	41	1
合計	85	392	341	55	151	1



第三者委員の構成は、「2人」が38.9%、「3人」が33%、「5人以上」が15%となっている。
事業所別で見ると、老人関係は「2人」が44%と多く、障害関係が「2人」が42%、「3人」が30%となっており、児童関係は「3人以上」が一番多く54%となっている。

③ 第三者委員の職種は何ですか。(複数回答可)

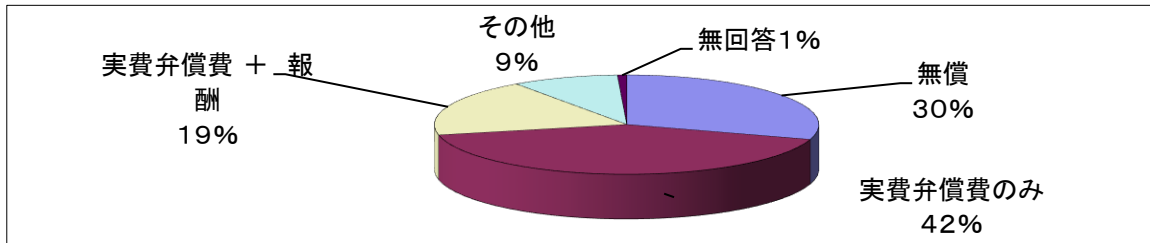
事業所種別	民生委員・児童委員	監事	評議員	元役員	他法人役員	弁護士	人権擁護委員	大学教授	医師	地区長	ボランティア	学校教員	社会福祉士	その他	無回答
老人福祉施設等	147	80	167	15	22	16	33	9	31	71	13	4	0	115	0
障害者支援施設等	90	48	108	30	68	59	22	64	32	55	17	9	0	177	0
児童福祉施設等	96	28	37	5	9	11	22	11	6	7	3	1	0	124	0
合計	333	156	312	50	99	86	77	84	69	133	33	14	0	416	0



第三者委員の職種は、「民生委員・児童委員」18%、「評議員」17%
「監事」8%、「地区長」7%、「弁護士」「他法人役員」5%、「大学教授」
「人権擁護委員」4%、「元役員」「ボランティア」と続く。
「その他」22%の内訳は、有識者、NPO法人役員、元民生委員・児童委員
元自治体職員、保護者、地域住民等となっている。

④ 第三者委員への報酬はありますか。

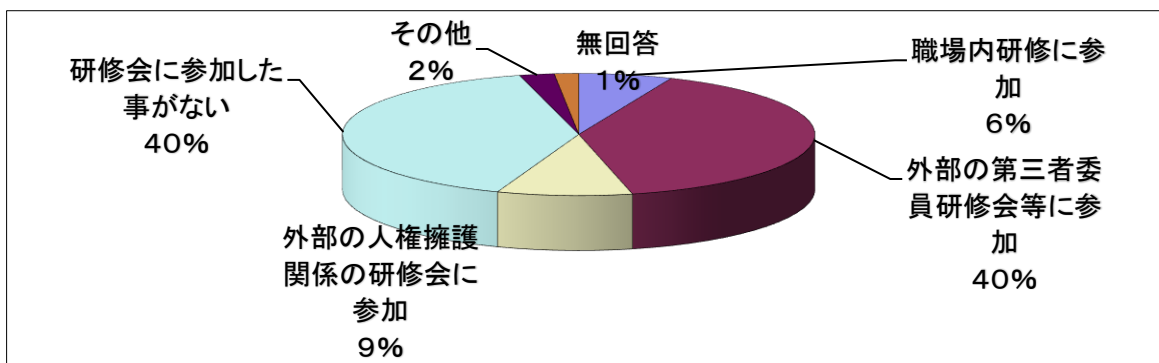
事業所種別	無償	実費弁償費のみ	実費弁償費 + 報酬	その他	無回答
老人福祉施設等	130	193	64	5	0
障害者支援施設等	108	195	60	5	4
児童福祉施設等	68	40	67	82	4
合計	306	428	191	92	8



第三者委員への報酬は、「実費弁償費のみ」42%、「無償」30%、「実費弁償費+報酬」19%、「その他」9%、である。
その他の内訳は、規則に基づき活動経費として定額が支給されている。

⑤ 第三者委員の研修への参加としてどのような取り組みをしていますか。(複数回答可)

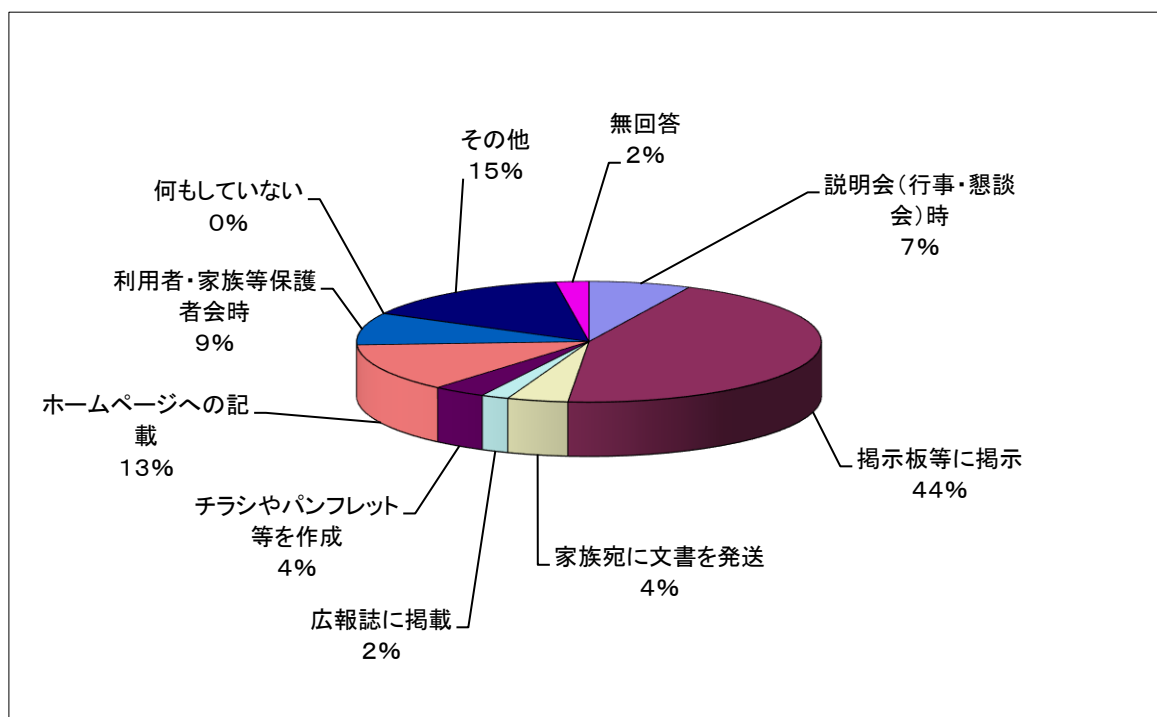
事業所種別	職場内研修に参加	外部の第三者委員研修会等に参加	外部の人権擁護関係の研修会に参加	研修会に参加した事がない	その他	無回答
老人福祉施設等	38	232	49	122	9	7
障害者支援施設等	28	162	44	163	15	6
児童福祉施設等	7	61	12	175	3	6
合計	73	455	105	460	27	19



第三者委員への研修は、「外部の第三者委員研修」40%、「外部の人権擁護関係の研修会」9%、「職場内研修」6%となっている。
「研修会に参加した事がない」第三者委員は、40%である。
その他は、回答者が、第三者委員の研修状況を把握していない等である。

⑥ 利用者や家族等に対する第三者委員の周知方法は、どのようにしていますか。(複数回答可)

事業所種別	説明会(行事・懇談会)時	掲示板等に掲示	家族宛に文書を発送	広報誌に掲載	チラシやパンフレット等を作成	ホームページへの記載	利用者・家族等保護者会時	何もしていない	その他	無回答
老人福祉施設等	24	344	39	15	23	83	49	1	136	39
障害者支援施設等	36	309	30	22	31	76	101	1	149	7
児童福祉施設等	85	251	17	2	21	103	25	0	19	1
合計	145	904	86	39	75	262	175	2	304	47

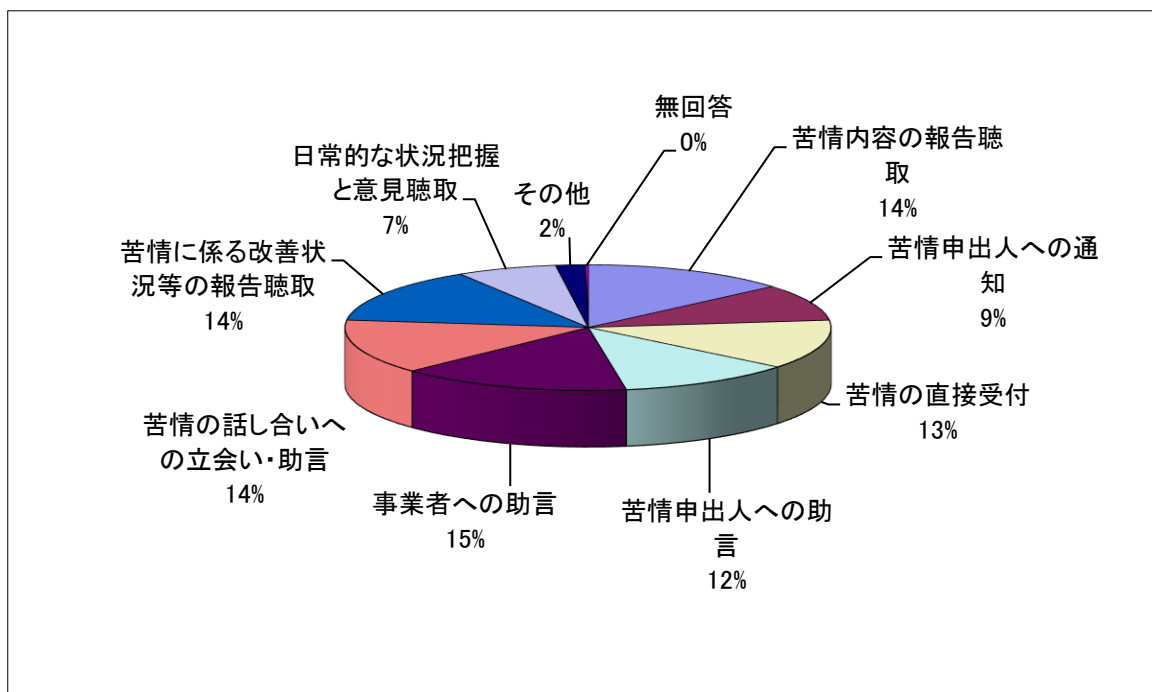


利用者や家族等への第三者委員の周知は、「掲示板等に掲示」44%、「ホームページへの記載」13%、「利用者・家族等保護者会時」9%、「説明会(行事・懇談)時」が7%となっており、複数の説明の機会を設けている。

その他の内訳は、重要事項に記載、契約時に説明、入園式で説明等である。

⑦ 貴事業所における第三者委員は、どのような役割がありますか。(複数回答可)

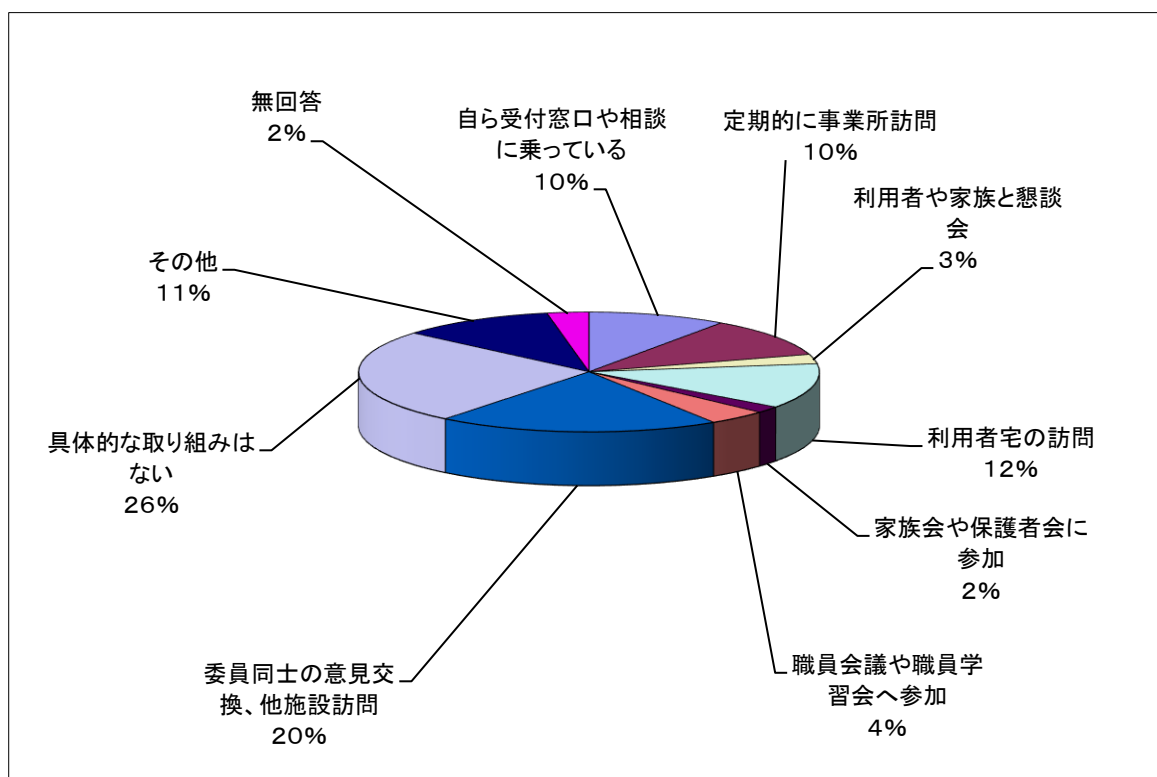
事業所種別	苦情内容の報告聴取	苦情申出人への通知	苦情の直接受付	苦情申出人への助言	事業者への助言	苦情の話し合いへの立会い・助言	苦情に係る改善状況等の報告聴取	日常的な状況把握と意見聴取	その他	無回答
老人福祉施設等	307	206	273	246	327	275	292	140	8	4
障害者支援施設等	300	198	301	277	306	269	285	144	12	2
児童福祉施設等	137	111	115	112	202	218	201	79	87	4
合計	744	515	689	635	835	762	778	363	107	10



第三者委員の役割として、「事業者への助言」15%、「苦情内容の報告聴取」「苦情の話し合いへの立会い・助言」「苦情に係る改善状況等の報告聴取」14%、「苦情の直接受付」13%、「苦情申出人への助言」12%と事業者が第三者委員に多くの事を期待している。

⑧ 事業所において第三者委員が活動しやすいよう工夫しているところがありますか。(複数回答可)

事業所種別	自ら受付窓口や相談に乗っている	定期的に事業所訪問	利用者や家族と懇談会	利用者宅の訪問	家族会や保護者会に参加	職員会議や職員学習会へ参加	委員同士の意見交換、他施設訪問	具体的な取り組みはない	その他	無回答
老人福祉施設等	110	111	28	1	16	43	52	146	37	19
障害者支援施設等	51	71	18	1	14	28	218	174	70	30
児童福祉施設等	15	9	0	218	2	4	87	142	89	4
合計	176	191	46	220	32	75	357	462	196	53

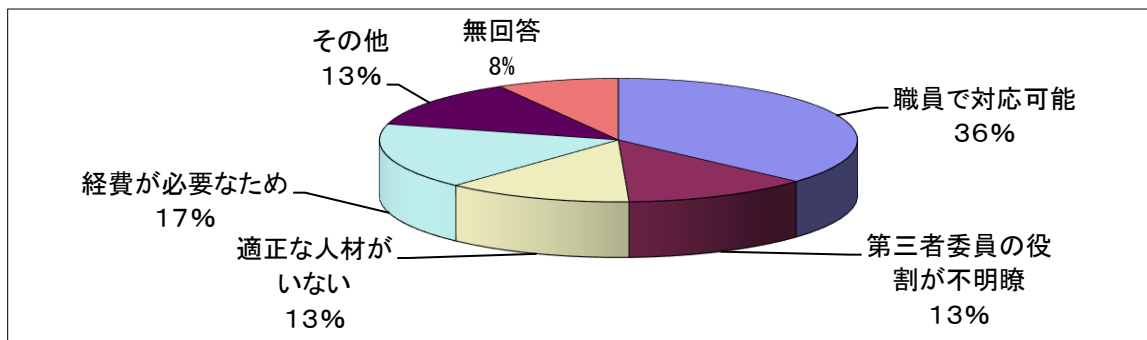


第三者委員が活動しやすいよう工夫については、「委員同士の意見交換、他事業所訪問」20%、「自ら受付窓口や相談に乗っている」「定期的に事業所訪問」が10%で積極的に働きかけている。第三者委員に対して、26%の事業所が具体的な働き掛けをしていない。

⑨ 「 2 決定していない 」と回答の場合、第三者委員を設置しない理由はなんですか。

(複数回答可)

事業所種別	職員で対応可能	第三者委員の役割が不明瞭	適正な人材がない	経費が必要なため	その他	無回答
老人福祉施設等	80	26	21	32	27	10
障害者支援施設等	18	7	12	15	7	11
児童福祉施設等	4	2	2	1	1	2
合 計	102	35	35	48	35	23

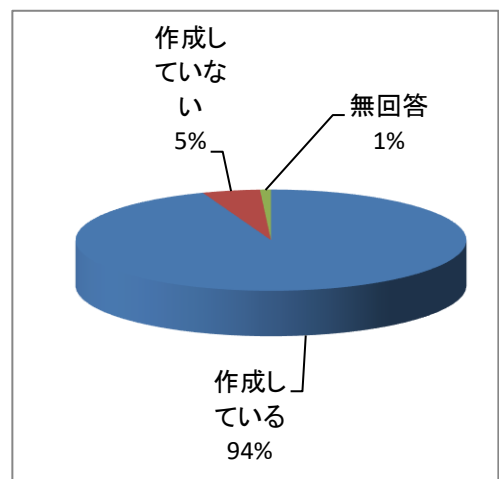


第三者委員を決定していない理由として、「職員で対応可能」36%、「経費が必要なため」17%、「第三者委員の役割が不明瞭」、「適正な人材がない」が13%となっている。

その他の内訳は、現在依頼中、検討中等である。

問 3 事業所で、苦情対応の規程・要綱・マニュアル等を作成していますか。

事業所種別	作成している	作成していない	無回答
老人福祉施設等	521	1	5
障害者支援施設等	379	36	4
児童福祉施設等	245	21	2
合 計	1145	58	11



苦情対応の規程・要綱・マニュアル等を作成している事業所は、94%

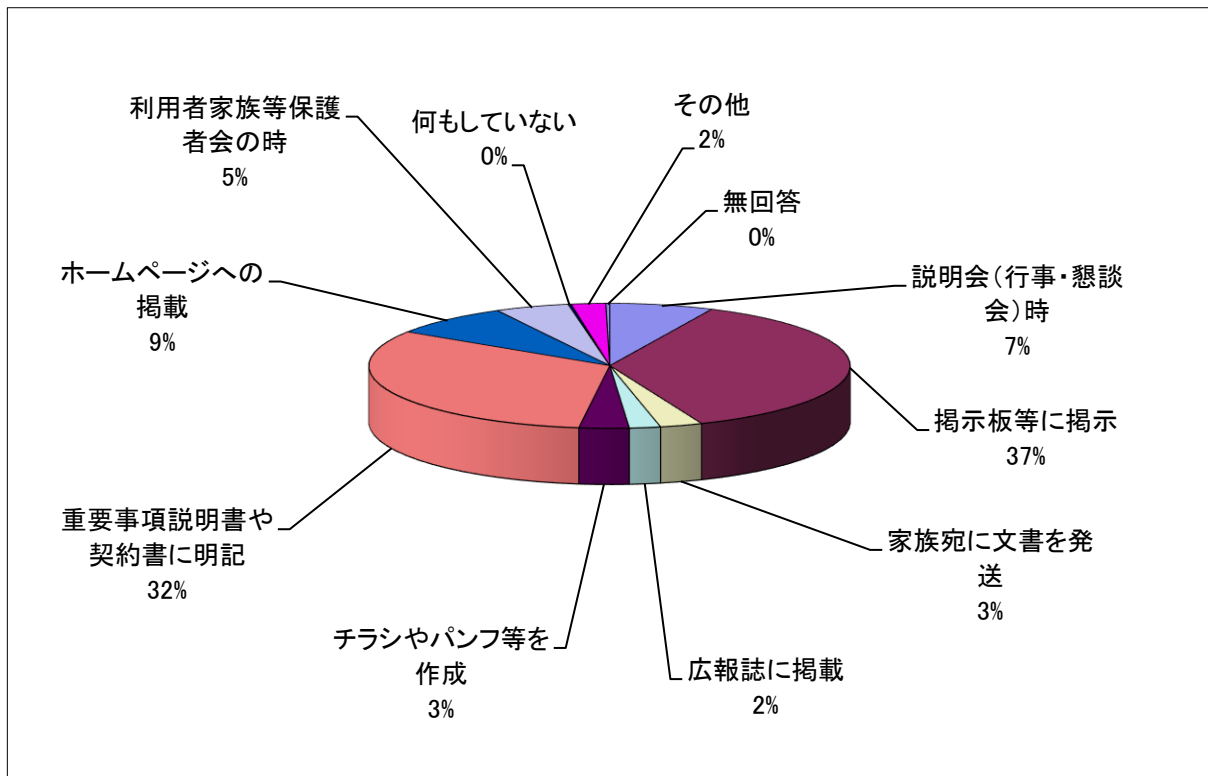
苦情対応の規程・要綱・マニュアル等を作成していない事業所は、5%となっている。

作成されていない事業の内訳を見ると、株式会社、NPO法人、有限会社、自治体等となっている。特に児童福祉施設では、自治体直営の事業所が多い状況である。

問 4 苦情解決の仕組みを利用者等に周知するためにどのような方法をおこなっていますか。

(複数回答可)

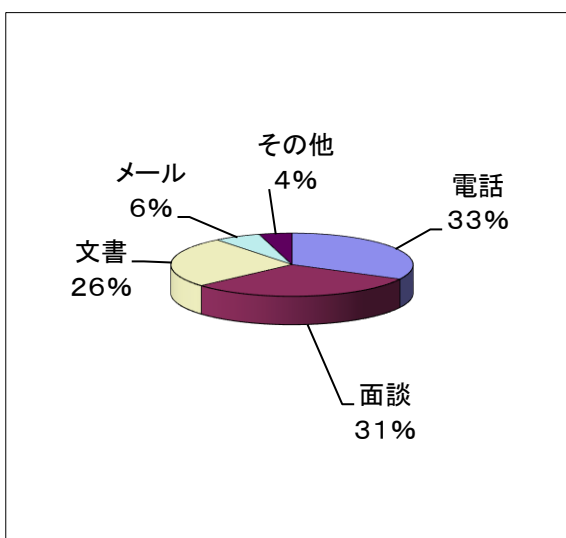
事業所種別	説明会(行事・懇談会)時	掲示板等に掲示	家族宛に文書を発送	広報誌に掲載	チラシやパンフ等を作成	重要事項説明書や契約書に明記	ホームページへの記載	利用者家族等保護者会の時	何もしていない	その他	無回答
老人福祉施設等	27	405	32	13	16	436	59	45	2	27	2
障害者支援施設等	58	327	35	40	29	345	57	68	1	26	1
児童福祉施設等	99	238	8	2	43	64	99	18	2	8	4
合計	184	970	75	55	88	845	215	131	5	61	7



苦情の仕組みを利用者等に周知する方法としては、「掲示板上に掲示」37%、「重要事項等や契約書に明記している」32%、「ホームページへの記載」9%、「説明会(行事・懇談会)時」7%、「利用者家族等保護者会の時」5%と掲示以外にも直接に説明する機会を設けている。

問 5 相談の方法は以下のうちどれですか。(複数回答可)

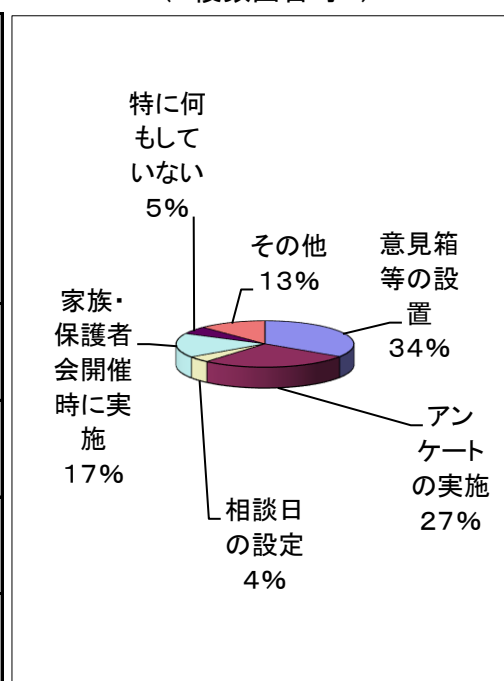
事業所種別	電話	面談	文書	メール	その他
老人福祉施設等	496	470	442	55	10
障害者支援施設等	402	370	284	71	21
児童福祉施設等	243	239	183	93	122
合計	1141	1079	909	219	153



相談方法は、「電話」33%、「面談」31%、「文書」26%である。
「メール」も6%を占めている。

問 6 利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れるために、どのような工夫をしていますか。(複数回答可)

事業所種別	意見箱等の設置	アンケートの実施	相談日の設定	家族・保護者会開催時に実施	特に何もしていない	その他
老人福祉施設等	381	254	18	107	40	79
障害者支援施設等	190	124	64	97	54	78
児童福祉施設等	156	196	6	156	19	104
合計	727	574	88	360	113	261

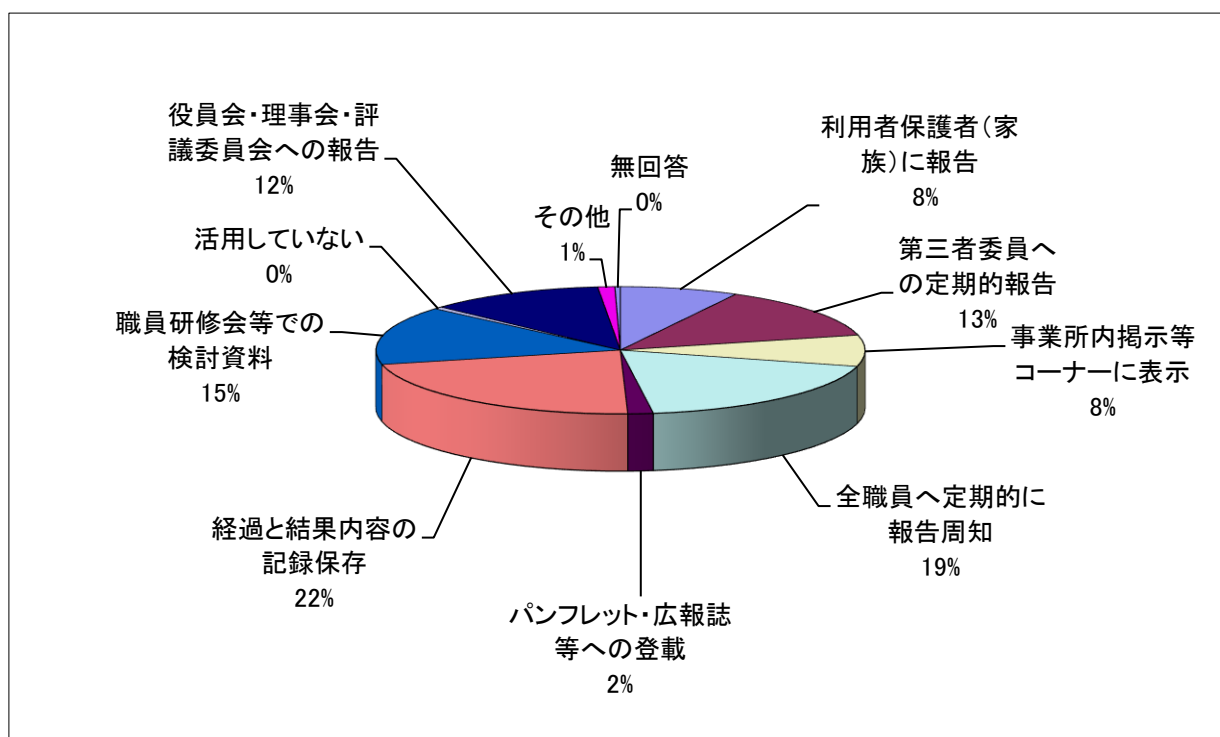


利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れるための工夫は、「意見箱の設置」34%、「アンケートの実施」27%、「家族・保護者会開催時」17%である。
その他13%は、訪問時や連絡帳を用いて等である。

問 7 利用者や家族の苦情や意見等の内容の報告・活用について、どのような方法をとっていますか。

(複数回答可)

事業所種別	利用者保護者(家族)会に報告	第三者委員への定期的報告	事業所内掲示等コーナーに表示	全職員へ定期的に報告周知	パンフレット・広報誌等への掲載	経過と結果内容の記録保存	職員研修会等での検討資料	活用していない	役員会・理事会・評議員会への報告	その他	無回答
老人福祉施設等	161	201	116	299	11	419	224	8	194	15	4
障害者支援施設等	64	189	68	244	34	312	160	12	193	13	8
児童福祉施設等	81	132	125	188	20	122	199	2	68	16	2
合計	306	522	309	731	65	853	583	22	455	44	14

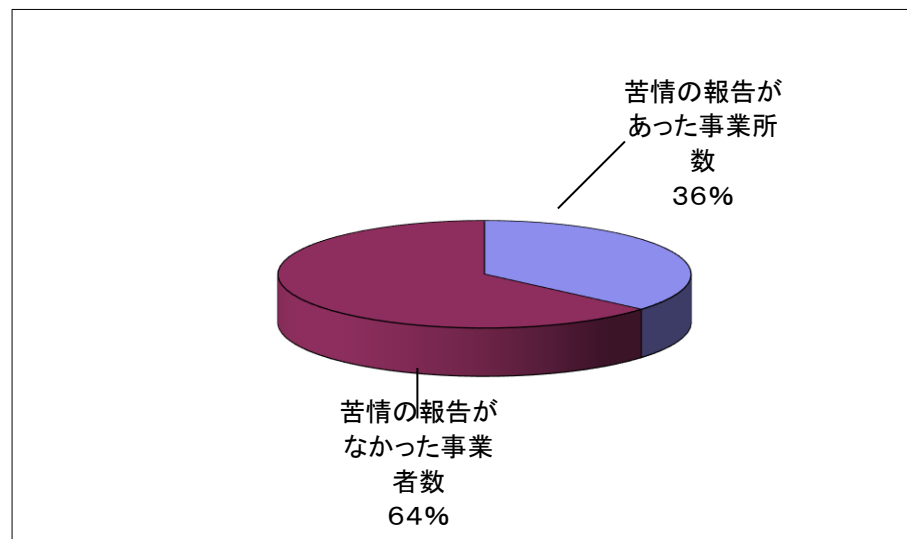
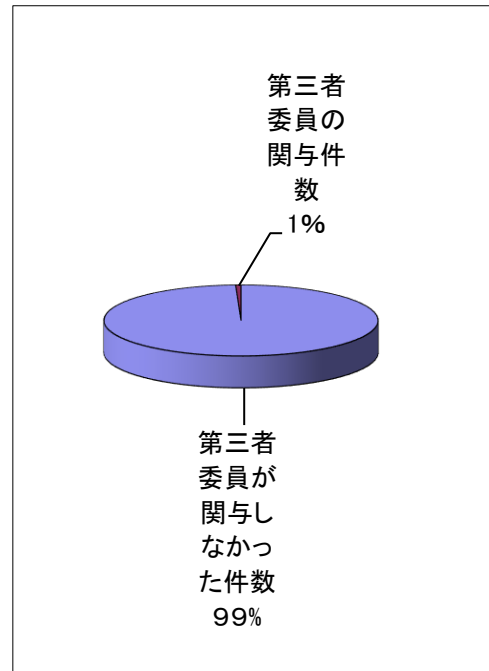


利用者や家族の苦情・意見の活用については、「経過と結果内容の記録保存」22%、「全職員へ定期的に報告周知」19%、「職員研修会等での検討資料」15%、「第三者委員への定期的報告」13%、「役員会・理事会・評議員会への報告」12%、「利用者保護者(家族)会に報告」「事業所内掲示等コーナーに表示」8%等となっており職員への周知や研修などに活用が図られている。

問 8 平成30年度に貴事業所に寄せられた「苦情」についてお聞かせ下さい。

苦情の合計件数 1604 件
 (うち第三者委員が関与した件数 10 件)

事業所種別	苦情件数	第三者委員の関与件数	苦情の報告があった事業所数	苦情の報告がなかった事業者数
老人福祉施設等	841	8	212	315
障害者支援施設等	463	2	113	306
児童福祉施設等	300	0	116	152
合計	1604	10	441	773

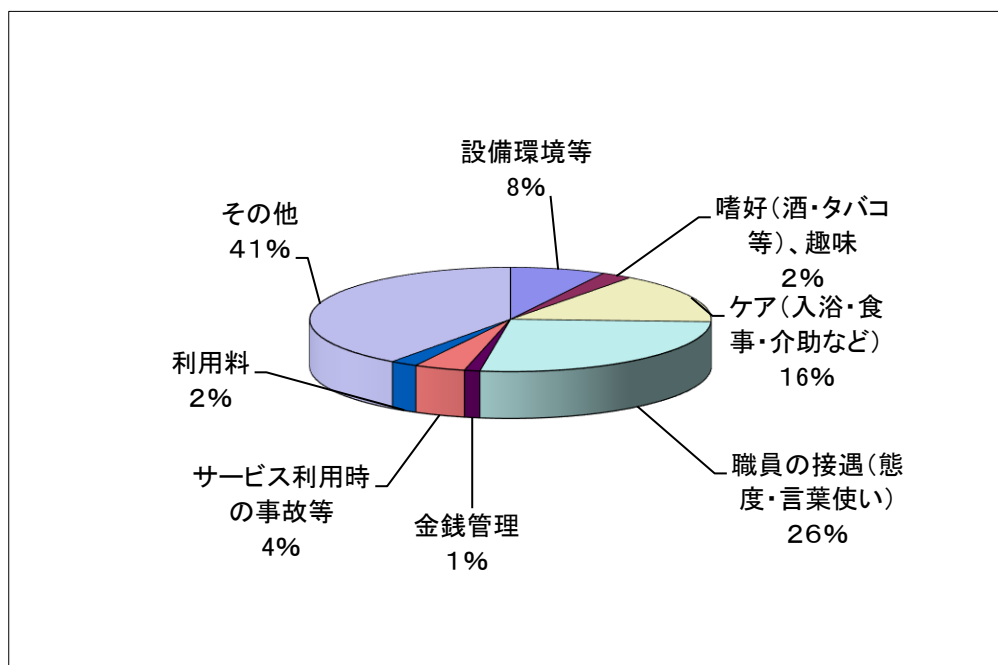


第三者委員の関与した事例の報告は、全体の報告の約1%である。

苦情の報告があった事業所は、36%である。

(1) 苦情の内容は何でしたか。

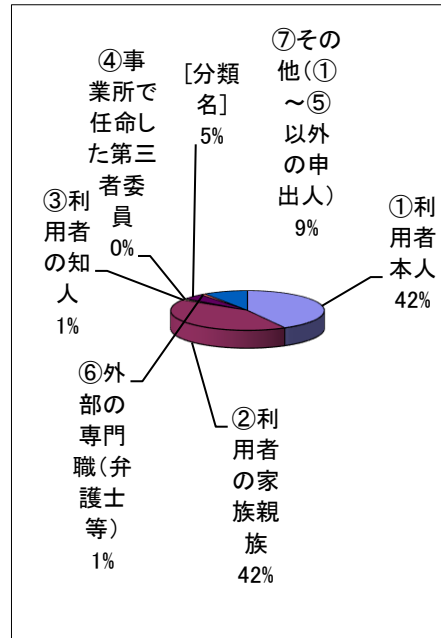
事業所種別	設備環境等	嗜好(酒・タバコ等)、趣味	ケア(入浴・食事・介助など)	職員の接遇(態度・言葉使い)	金銭管理	サービス利用時の事故等	利用料	その他
老人福祉施設等	58	23	177	241	7	38	30	267
障害者支援施設等	28	9	59	91	3	9	5	259
児童福祉施設等	37	8	14	96	10	19	0	116
合 計	123	40	250	428	20	66	35	642



苦情の内容は、「職員の接遇(態度・言葉使い)」で26%、「ケア(入浴・食事・介助など)」16%、「その他」が41%となっている。

(2) 苦情の申し出人はどなたでしたか。

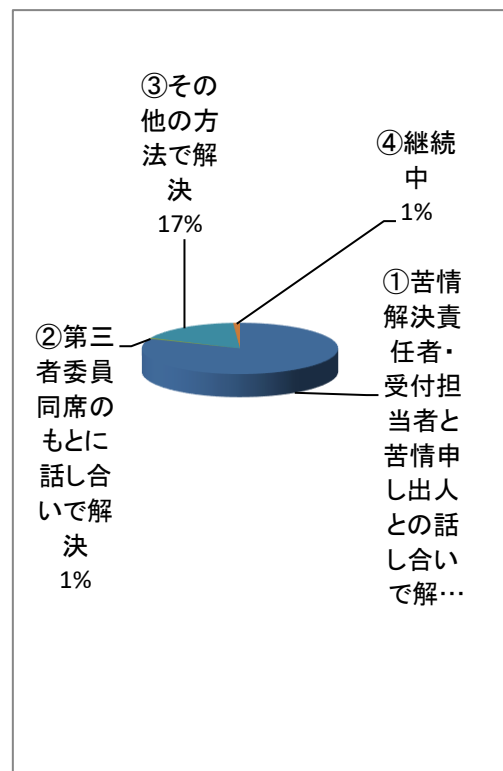
事業所種別	①利用者本人	②利用者の家族親族	③利用者の知人	④事業所で任命した第三者委員	⑤事業所内の職員	⑥外部の専門職(弁護士等)	⑦その他(①～⑤以外の申出人)
老人福祉施設等	340	356	10	4	62	17	52
障害者支援施設等	272	138	1	3	6	0	43
児童福祉施設等	61	178	2	0	4	0	55
合計	673	672	13	7	72	17	150



苦情の申し出の多い順は、利用者本人の42%、家族・親族で42%、事業所内の職員5%である。

(3) 苦情の最終的な解決方法は、以下のどれでしたか。

事業所種別	①苦情解決責任者・受付担当者との話し合いで解決	②第三者委員同席のもとに話し合いで解決	③その他の方法で解決	④継続中
老人福祉施設等	693	8	134	6
障害者支援施設等	398	2	57	6
児童福祉施設等	211	0	83	6
合計	1302	10	274	18



苦情の最終的な解決方法は、「苦情解決責任者との話し合いで解決」が81%となっている。

「その他の方法で解決」とは、解決策の揭示、担当者(クラス担任等)との話し合い、懇談会、面談等である。

問 9 今までに寄せられた苦情の内容や対応の概要を、差し支えない範囲(事例として紹介できる範囲)で、数件ご紹介をお願いします。なお努力しても解決に至らなかった事例でも構いません。(平成28年度以降)また、スペースが足りない場合は、別紙で作成頂いて構いません。

区分	苦情内容	事業所対応状況
1 介護施設	①利用者宛の郵便物を誤って職員が開封してしまい、即時職員から本人へ謝罪しているが、個人情報軽視しているとの苦情となる。合わせて以下の2点の苦情も受ける。 ②職員の利用者に対する言動が、不適切であるとの苦情。 ③倫理綱領等についての意識が不十分なのは管理の問題である。	園長から申出者に謝罪及び再発防止策を書面で伝えるとともに、職員の言動について利用者全体(朝礼時)への謝罪、全職員に対し注意指導と再発防止の徹底の支持がある。職員会議により接遇再点検票による自己点検等の防止策が話し合われ実施し、再発防止に取り組んでいる。
2 介護施設	利用者が施設側に告げずに外出し、県内在住の元夫宅を訪問した。その方は訪問により負担を被ったと施設の管理責任を訴える(謝罪要求と治療費請求)。	施設側から、年始明けに当該者宅に電話し訪問の意志を伝えると、当初の訴えを取り消し、電話を頂けただけで良いと話を受ける。
3 老人デイ	雪道をノーマルタイヤにて利用者の送迎を行い、スリップ事故を起こし、ケガを負わせてしまう。事故後の対応をきちんと欲している。	事業運営課及び管理者が病院に伺い、謝罪及び今後の対応について説明。その際、説明が不十分であったことから家族に不信感を抱かれ、会長が自宅訪問。謝罪並びに見舞い等をしていただき、又怪我等への対応について総務課の担当者から家族へ説明し、了承頂きました。
4 老人デイ	入浴時に交換を依頼したのに、交換してもらえなかった。	送迎対応の職員から、入浴担当職員への引継ぎ不足があり発生したことであり、謝罪する。また再発防止にて書き物を残し確実に引継ぎしていくことで了承いただく。
5 老人デイ	利用者請求時、家族より料金を預かって請求書が一緒になっていなかったのが紛失と勝手に判断、再発行して渡したところ、家族が自宅に持っていたものと合わせて二重請求ではとの訴えある。	施設側の早とちりであり、以降同様のことが無いよう事務方と連携をとり対応していくことを伝えている。
6 老人デイ	利用日前日に事前に利用の確認を電話で行っている。その際スタッフの言葉使いが悪く不快な思いをさせた。	①本人に直接会って謝罪した。②主体ミーティングを行い、顔の見えない相手に不快な思いをさせないよう研修会を行った。
7 老人デイ	年1での利用者アンケートにて、送迎職員で、たまに気分がそのままの方がいて不愉快に感じた。	無記名式のもので、利用者特定に至らなかったものの、字体から対象の利用者は特定できたので、謝罪以後の対象を伝え、ご理解いただく。
8 老人デイ	帰宅したら、靴袋がなく、上履きがそのままの形でバックに入っていた。	①家族様申出だったが、本人及びご家族様への謝罪。②靴袋は次回利用時の1週間後まで見つからず、別の袋で弁償し、気持ち(ご家族)を落ちつかれてます。
9 老人デイ	入浴介助の際、利用者(申出人)への声掛けや技術不足があり、恐怖心と不快な思いを与えてしまい、申出人から入浴したくないと訴えがあった。	申出人へ謝罪と関係職員の技術指導と声掛けの注意を行う。申出人は納得され、以前と変わらず入浴する。
10 老人デイ	利用者の送迎後に近所の方から電話があり、「あいさつをしたのに返事がなく、停車している車があって駐車できなかった」と訴えあり。	近所の方へ謝罪し、今後気を付ける旨を伝え納得される。職員へ周囲に注意し近所の方々へ迷惑にならないように配慮するよう指導する。
11 老人デイ	デイサービスのお迎えの時間がいつもより遅い。遅くなる時は連絡がほしい。	他の利用者の送迎に想定外の時間がかかり遅れてしまったことを管理者より説明し、謝罪すると共に、遅れることが明らかな場合は、必ず連絡を入れることを約束した。
12 老人デイ	ご飯の中に髪の毛が入っていた。	管理者より調理責任者に伝え、一緒にご利用者様に謝罪し、新しい食事を提供しご納得いただいた。
13 老人デイ	職員の運転する車が怖い。	送迎の際に同乗して事実確認を行う。運転の注意が必要な部分は直接職員に指導。
14 老人デイ	デイサービスの出入り口のスロープがうす暗くて、足元が見えづらく歩行が怖い。	日の暮れるのが速い冬季の期間、簡易式の屋外ライトを設置し、足元が見えるようにすぐに対応した。以降苦情は聞かれていない。
15 老人デイ	掃りの送迎時に、送迎した職員が靴を下駄箱に片付けてくれなかった。私は片麻痺があり、玄関の段の下に靴を置かれると、それを自分で取るのが困難なのに、配慮がなかった。	当事者がご本人に謝罪した。
16 老人デイ	魚釣りのレクリエーションに参加した際、私が片麻痺であることを知っているのにも関わらず、釣った魚を回収する作業を誰も手伝ってくれなかった。	当事者がご本人に謝罪した。
17 老人デイ	(利用者家族が)利用料金支払いのために行ったが、事務所が不在だった。何度も足を運ぶようになるので誰か必ず居てほしい。	たまたま事務内の全員が離籍していた。管理者が家族へ謝罪し、今後必ず1名は在席することにした。
18 老人デイ	送迎対応方法と職員の態度が悪かった。	送迎に対応した職員が、ご利用者様のADLを把握していない対応だったこと、その件について話をしようとしたが、聞いてもらえなかったと、ご家族様よりお話があり、後日、ご本人様ご家族様へ謝罪を行った。また今後は他職員で対応する旨もお伝えした。ご家族様より、文書でも今後の対応についてまとめて欲しいとお話があり、文書にまとめて確認していただき、納得して頂いた。
19 老人デイ	デイサービス利用後に自宅へ送る送迎車(定員は厳守している状況)において、「満席で足がぶつかりそうに狭く感じたので、できればゆったりと乗車したいです。」と利用者本人よりお話し頂きました。(口頭のみ)	運転者と付き添い職員が直接お話し頂きましたので、一人一人に対する配慮が必要である為、身体状況に応じた配車をしっかりとっていきますとその場で伝え、家族にも説明している。送迎後に管理者に報告が有り、担当者へ改善するように伝えている。すぐに解決できることなので実施し、行動でお示している。
20 老人デイ	朝送迎時間が遅い。	ご家族と話し合いを行い、自宅着の時間を何時何分～何時何分までとしていただいた。
21 老人デイ	夫より「妻のお尻が赤くなっている。週4回デイサービスを利用して、ちゃんと洗ってれば赤くなるはずがない」と行政に苦情を申し立てられる。	医師の診察を受け、指摘内容の発赤や皮膚トラブルは無い事を確認し、家族へ説明し納得頂いた。
22 老人デイ	入浴の際にナイロン製の洗体タオルを使用され、痒みが残った。以前からナイロンのタオルは使わないでほしいと伝えていた。今後は手ぬぐいや綿のタオルで洗ってほしい。	申し送りが徹底していなかったことを謝罪するとともに、本人専用のタオル(綿)や軍手に対応する旨伝え、了解を得た。

23	老人 デイ デイ	同じ利用日に賑やかな利用者がいて、その人と席が近くになると落ち着かなくなるので、座る席を検討してほしい。	できるだけ席を遠くすることを伝え、了承を得た。
24	老人 デイ デイ	送迎時に「デイの様子を話さずに不愛想な女性職員がいる」との話しを受けた。	管理者が自宅訪問し状況を確認し、謝罪と職員の接遇について指導する旨を話し了承を得た。
25	老人 デイ デイ	自宅へお送りした時、持参のカバンを所定の場所に置かなかったため、利用者本人がカバンの中身を出してあちこちに散らかしていたので、今後は所定の場所に荷物を置くことを徹底してほしい。	連絡帳にて家族様より報告頂き、家族様へ謝罪。今後は荷物を所定の場所に置く事、職員間で共通認識として徹底していくことを確認しあった。
26	老人 デイ デイ	担当OMより管理者にTELあり。「今日は、担当者会議で本人は自宅にいない。みんなが外で待っている。前日も確認の連絡をくれたのに、本人をデイサービス利用させるとは、どういうことか。」立腹して連絡がくる。謝罪し、本人と自宅に向かう旨、話すがデイの方に向かうので場所を貸してほしいと話しあり。	会議にOMほか5名出席。前日に確認の連絡が来ていたにも関わらず、管理者の思い込みで日時を間違えてしまい多大な迷惑をかけてしまったことを皆に謝罪する。落ち着いた電話の対応をし、確認、理解し、メモを取り間違いない対応に努めていく。ミーティングで周知再発防止に努めていく。
27	老人 デイ デイ	担当OM来所。利用者宅訪問時、本人より、「デイにて入浴時、いつもは自分でリハバンを交換しているのに、職員に勝手に交換され嫌な思いをした。」ということだった。	本人より、「朝取り替えてきたので変えなくて良い。」と話されたが、職員が確認したところ尿失禁多量あり、本人に間かずに取り替えてしまった。次の利用日に管理者が嫌な思いをさせてしまったことを謝罪する。汚染時は本人に確認しながら納得してもらい、交換することを職員で共有する。
28	老人 デイ デイ	前回の利用時、持参の尿取りパット使用せず、デイの尿取りパットをしてきた上、テープ剥がさずにはさめていてずれていて尿漏れしていたとの事。違うものをする場合テープを剥がし、しっかりとリハビリパンツに貼って欲しい。おやつも何を食べたか手帳に記入してほしいとの事。	その場で謝罪し、以後注意するように話しをして、了解を得た。おやつは毎回手帳に記入するよう話しをして了解を得た。
29	デイ	送迎車の駐車位置が悪い。	近隣の住民の交通の妨げにならないように駐車位置を変更した。
30	デイ	事業所の椅子の汚れが気になる。	上司と相談し、専門業者による定期的なクリーニングを検討中。
31	老人 デイ デイ	新人職員の中に言葉遣いが認知症高齢者を相手にしているかのようで、介護予防には適さない者がいる。	新人職員へ事業所の方針や概要を改めて説明し、改善を図り、利用者にもご理解を頂いた。
32	老人 デイ デイ	朝の送迎で職員の間違いにより、迎えに行かず、1時間遅れでの迎えになってしまった。	職員に対し厳しい指導を行い、二度とないようご家族、本人に説明を行った。
33	老人 デイ デイ	帰りの送迎時間が遅くなり、家族の方を心配させた。	施設内で行事があり、送迎が遅くなってしまった。今後は必ず事前連絡を行うことを約束し、対応した。
34	老人 デイ デイ	職員から不適切な言葉使いをされて傷ついた。(玄関先に立っていた利用者様が、送迎車をおいかけるような仕草があり、「ひいてしまうよ」と言ってしまった。	本人と家族に、係長と職員が謝罪する。職員のミーティングで、改めて言葉使いや人権を尊重した対応を徹底していく。
35	老人 デイ デイ	浴室において、利用者様が着がえていたのに、職員が掃除を始めてしまい「落ち着かない!」と怒鳴られた。	本人と家族に係長と職員が謝罪する。職員のミーティングで、改めて言葉使いや人権を尊重した対応を徹底していく。
36	老人 デイ デイ	近隣住民の方より、送迎車の方向転換時、猛スピードでする方がいるので、止まっている車に砂利が飛んでくるのではないかと心配になる。	対応した職員がその場で謝罪し、会社に戻り、すぐ責任者に報告し、近隣住民の自宅を訪問し、再度謝罪した。又、職員全員に周知し、再発防止に務めました。
37	老人 デイ デイ	利用2回目の利用者様が、運動のやり方が分からない状況にもかかわらず、職員がサポートにつかなかったと他の利用者様から指摘を受けた。	職員全員に周知し、再発しない様に対応していく。
38	老人 デイ デイ	朝8時30分に迎えに来て、センター到着が9時30分だった。なんでこんなに時間がかかるのか。もう1台車を出せないのか。	長乗りをさせてしまったことについてお詫びをしつつ、「体調は大丈夫ですか」とお聞きし、大丈夫ということを確認した上で、①デイサービスの送迎は集団送迎である。車にも限りがある。②曜日によっては車椅子の方が多く、時間がかかってしまうことを説明し、協力をお願いする。
39	老人 デイ デイ	連絡ノートの書き方の不備、及び、送迎時の職員の対応について。	管理者が、まずは謝罪。それぞれの関わった職員と面談、各自反省をふまえ、どのようにしていくべきかカンファレンスを行う。
40	老人 デイ デイ	車イスの操作の仕方が乱暴で、心配になると苦情。	ご家族様へ謝罪を行い、スタッフに車イスの対応を再度指導、全スタッフが同様の介助ができるよう話し合いを行っている。
41	老人 デイ デイ	帰りの送迎時に利用者の持参する巾着袋がバックに入っていない際に、職員が巾着袋のことを「きび団子が入っている袋がない」と発言したため、利用者のご家族がご立腹になった。	責任者が謝罪に伺い、事業所で同じことがないよう、使用して良い言葉、いけない言葉の教育を実施することを伝えた。
42	老人 デイ デイ	以前ご家族様より「心配性なので、うちのおばあさんに病院受診を勧めるのはやめてほしい」と話があったが、職員が病院受診を勧めてしまった。	ご家族様に謝罪し、二度とないように全職員に再度話をするをお伝えした。何かあった際には連絡帳、もしくはご家族様に口頭で伝えることを確認した。
43	老人 デイ デイ	利用者の奥様が当施設の送迎車(と思われる車)を見かけ、非常に運転が荒かった。以前からその利用者も「乱暴な運転をするドライバーがいる」と奥様に言っており、担当ケアマネージャーに苦情を申し立てた。	事実関係を担当ドライバーに確認し、利用者、奥様に謝罪した。当日は送迎に遅れが生じ、無意識のうちにスピードを出したと思われる。送迎ルートの見直しを図り、無理のない運転を行うようドライバーに指導した。また、定期的に利用者の方の意見をもらい、再発防止に努める。
44	老人 デイ デイ	トレーニング中にスタッフから「元気ですね」と声をかけられ、ご本人は痛みや不自由などがあるのに、そのような事を言われ、非常に不愉快だった。	担当スタッフ、相談員、管理者が謝罪した。利用者の精神状態も悪い時で、本人もイライラしていたとのこと。今後はご本人の気持ちを理解し、誤解を招くような言動を抑えるよう、スタッフミーティングで周知した。
45	老人 デイ デイ	送迎車問題。	利用者を載せていない状況ではあったものの、運転が乱暴とクレームあり。(一般の方より)安全運転の周知、徹底、研修を行う。
46	老人 デイ デイ	活動意欲が低下するので、認知症の利用者様の言動(帰りたない、運動したくない等)をどうにかしてほしい。	認知症の利用者様の病状を説明し、「病気がああいう態度になってしまうんだ、仕方ないんだね」とご理解いただく。
47	老人 デイ デイ	ご本人より「まだ迎えが来ない。」との連絡が入る。	お盆の際中は、夏休みを取りたいとご希望いただいていたが、ご本人がその申し出を忘れていたもの。

48	老人 デイ	同じ日の利用者様の上から目線で話されるのが無理との事。曜日変更の希望あり。	ケアマネ相談の上、曜日変更対応。
49	老人 デイ	一人暮らしの利用者様からの相談で、(娘様)から母親の言う分の財産は残っていないので、話をまにうけないでとの事。	話しを聞き、本人に理解していただける様に、納得してもらう様に、時間をかけて話しをしていくように対応する。
50	老人 デイ	帰りの送迎時間が遅いことについて、早く帰れないのかとの内容。	サービス提供時間の兼ね合いや、車両の乗車人数に限りがあること、月に一度送迎時間の見直しにより、毎回同じ時間にはならないことを伝え了承を得た。
51	老人 デイ	入浴時のスタッフの対応について、洗髪、洗身の介助の際グローブを着用しないでほしい。汚いものをさわっているイメージがあり、不快な思いをした。	スタッフの対応について不快な思いをさせてしまった点に謝罪(管理者)した上で、事情を説明(スタッフは薬品のアレルギーがあり、直接洗剤等にふれることができずグローブを使用している。)事情を理解して頂き、了承を得た。
52	老人 デイ	送迎時に自宅外で待機している利用者を、家族に声かけせずに連れていった。対応が無責任ではないか。	お迎え時の本人との会話のやりとりを説明した上で、施設として対応や確認が、不適切だったことを謝罪するとともに、改めて家族と施設との約束やルールを確認しあった。
53	老人 デイ	職員のグループ化。	全職員へ業務とプライベートを分けての対応の説明。
54	老人 デイ	ご利用者間で宗教の勧誘があった。(勧誘を受けた方から相談があった。)	勧誘を行っている方へ、世間話から行い、勧誘を受けた方などの情報源がわからないように考慮して、デイではやめようということを理解していただいた。
55	老人 デイ	認知症の方と席を離してほしい。	席配置を改善し、認知症の方を離すだけの対応ではなく、お互いに良い距離感でいられるようにスタッフ配置等注意した。
56	老人 デイ	職員の言葉遣いがきつく嫌だ。トイレの誘導時「座ってやってください」という言葉は言わないでほしい。(申出人男性)	ご本人様に嫌な思いをさせてしまった事や、職員の配慮が足らなかった事を謝罪し、今後十分に気を付けますと、お話をさせて頂きました。
57	老人 デイ	利用者様の病歴などを把握せず臆腹させた。	お詫びをし、了解を頂く。利用者様の身体的状況等の把握。声かけ時の言葉遣いや誘導の仕方を検討する。
58	老人 デイ	利用者のお迎えに行ったら、今日は休みと伝えられた。ただ事前に連絡帳に休みの事を記入していたのに、見ていないのではと不安、不信感をもった。	ご家族の話をじっくり聞き、その場合は落ちついてもらう。その後施設側のミスを中心に謝罪し、スタッフへもしっかり伝える事を話して納得してもらった。
59	老人 デイ	送迎の順番について。本人の次に乗る利用者が家に到着してから出発するまで時間がかかり、待たせられるので、順番を変えてほしい。	送迎の順番を変更する。
60	老人 デイ	バイタル測定時に使用している体温計、一人測定後に酒精綿にて消毒しているが、先端のみしかしていないので、全体をする様にしてほしい。	その様に対応する。
61	老人 デイ	利用者様の送迎時の乗降中の車の駐車位置について、近隣住人より苦情があった為、乗降中の停止位置を変えてほしいと、利用者ご家族様よりお話がある。	ご家族様より希望のあった停止位置で乗降介助を行うこととする。ご家族からは、「近所に細かい人がいてすみません」と、その後お話しあり。
62	老人 デイ	バイク運動をすると汗をかくので、入浴後でなく入浴前にしたい。	ご利用者様のその日の人数、リハビリの実施項目、入浴の順番もあり、ご希望通りには行かない事もあることを丁寧に伝え納得して頂いた。
63	老人 デイ	スタッフが発した言葉が気に入り、電話をしました。気が弱いところもあるので、たわいもない言葉でも気にしすぎてしまうところもありますので、気を付けてください。というご家族からの知らせを受けた。	その場ですぐにご家族に謝罪をした。具体的にどうい言葉が気になったのかを伺い、本人にはもちろんだが、他のスタッフにもそのことを周知した。
64	老人 デイ	連絡帳に記載した次回予定日を、スタッフの方が間違えてしまった。それを信じお休みだと思っていたが、スタッフが迎えに行つたため発覚。	その場ですぐにご家族に謝罪した。次回の予定を再度確認し、正確にお伝えした。トレーニング出来る時間を潰してしまったため、そのことをスタッフ全員で周知した。また改善方法を決めた。
65	老人 デイ	送迎時の座る場所は前がいい。	後部座席が空いている場合は、安全のため皆さんに後部座席に座って頂くようお願いしていることを説明、納得される。
66	老人 デイ	レク活動をしすぎるのか、帰るとつかれたと言っている。あまり活動しないようにしてほしい。	声掛けし、時間ごとに休養を入れ、根づめて行わないようにする旨を報告。
67	老人 デイ	利用料の領収証の渡し忘れ。(利用料を支払ったのに領収証をもらっていないと、数日後に連絡が入った。)	家族様へお渡しをする書類の入ったファイルを準備し毎日確認できるようにし、職員全員がわかる様にした。
68	老人 デイ	お迎えの時間がいつもより遅いと連絡が入った。	謝罪をし、交通状況によることを説明して納得いただくが、遅くなる様な際は電話をを入れるなどの配慮が必要であり、早目の出発など職員全員の意識改革を行った。
69	老人 デイ	苦情というか要望を頂きました。月曜日の年間の営業数を改善して頂きたいと、地域包括支援センターよりご意見を頂きました。	早速平成31年より祝祭日を営業し、平日の年間の営業数ある程度一定にさせて頂きました。令和2年からも同様に調整していきます。
70	老人 デイ	冷房が効きすぎると、ご意見頂くことがありました。	都度調整し、周りの方を含め室温が適正かどうか、お聞きするようしております。
71	老人 デイ	送迎の車輛が乗り降りしにくい。	・踏み台(折りたたみ式)の使用。・立ち上がりの際、洗ってしまう座席の高さ確保の為の座布団使用。・車輛へより低い足置き場に(平らになるよう)板3枚補充等直ちに実施。
72	老人 デイ	帰りの送迎時に車が到着したと思い、外に迎えに出ると、本人だけその場において、送迎車はすでにいなかった。(ご家族より)	ご家族に謝罪し、スタッフのミーティングにて周知した。当施設の送迎の基本である玄関までの送迎、家族がいる場合は家族へ引き渡すまでの送迎を、各スタッフへ周知した。
73	老人 デイ	利用者様より、バックの中に違う人の領収書が入っていたとのクレームあり。	ご本人、ご家族に謝罪し、ご本人の領収書をお渡した。今後は名前の確認を徹底することとした。その後、書類や現金を入れる為の透明のファイルを使用することになり、同様のクレームの発生はなくなりました。
74	老人 デイ	挨拶をきちんとしてほしい。デイサービスセンター利用者の迎えに来た職員が、利用者及びマンションの管理人に対して、無言で対応していたので改めて欲しい。	利用者及び管理人へ、施設長と職員が謝罪するとともに、当該職員への挨拶・言葉遣いの指導を徹底し、全職員で信頼回復に努めるよう周知した。

75	老人 デイ	体調不良の原因が不明のため、主治医に相談。様子観察の指示をもらっても、検査をしてほしい。	後日、総合病院にて検査を行うも、異常はなかった。
76	老人 デイ	寿司実演会があり、本人に意向を伺い、参加申込を直筆で頂く。家族も了承済み。お寿司実演会も満足されたご様子で終了する。イベント18日後、実演会のチラシを見てこんなものに申し込んだ覚えはないと興奮(金額面)。今後イベントには声をかけないで下さい。	申込書を見てもらうが、書いてないと訴え。再度書いて頂いた事と、気分を悪くさせて申し訳なかったと謝罪し退室する。その後CM、家族に報告。家族から名前は書けるが、何に書いたのかを忘れてしまう事があるので、本人確認の前に私とCMを通してもらえれば、話はうまくいくと思うので何かあれば連絡下さい。デイはしばらく休むと言っているが、気分は徐々に戻ると思うから声掛けてみて下さい。
77	老人 デイ	一年前以上の請求が今頃くるのはおかしいでしょ。話を伺うと、「1年前にあなたはいないし、施設の問題だから施設長を含めて今回の件は説明して下さい」との事。後日説明させて頂く約束をする。	後日説明日を調整し、今回のような事がないように遅れが発生する際には、その月にお知らせする事をお約束しご理解頂く。
78	老人 デイ	入浴介助中に体もろくに洗ってくれず、ぶつかってきた為、壁によろけてしまったと訴え有り。スタッフに対しての苦情。	管理者よりご本人との話し合いを行う。次のケアから対応したスタッフと別のスタッフで対応する事とする事で、ご本人納得する。一人に対しての文句が多く聞かれてた。
79	老人 デイ	朝の迎え時間が遅くなり、ご立腹される。	前の利用者が家から出てくるのが遅くなり、自宅に電話を入れたが出られず、そのままの迎えとなってしまった事を説明し、納得された。
80	キ ム デ イ	昼寝の時、他利用者の話がうるさく、寝られないと苦情ある。	周りの利用者にも、静かにしてもらうよう説得し、納得された。
81	老人 デイ	①レクリエーションの公平性が保たれていない。職員が加わるのであれば、説明をしてほしい。②当事者の職員から謝罪がなかった。	①職員の身勝手な行動で、本人様へ不信感を持たせてしまった。その後職員間で話し合い、今後さらに楽しんでいただくために、公平性を保てるように改善していくことと、職員が参加する際は、利用者様へ説明を行っていくことで了承を得た。②当事者本人と話しをさせて頂いた。上記に関してご指摘があったように公平性が保たれておらず、ご利用者様に大変ご迷惑を掛けてしまった。また、説明を怠ったことへの反省もしており、振り返れば、その場で謝罪をするべきでしたとの事だった。今回の件について、ご利用者様に大変ご迷惑をおかけした事を謝罪し、了承を得た。
82	老人 デイ	胃ろうの利用者の家族より、デイから帰宅後、胃ろう部の処置の仕方を見たが、雑に行われていた為、患部が赤くなっていた。	苦情担当者が電話を受けたが、怒って電話を切られてしまった。(お詫びしたが)その後、苦情責任者が直接ご自宅へ伺い、状態を確認。改めてお詫びし、再発防止に努めつつお話しし、和解となった。
83	老人 デイ	トイレ誘導の際、介助が必要と職員が勘違いし、本人の同意を得ないまま、ズボンを下してしまった。本人から自力のできるの、そこまでしなくて良いとお叱りをいただいた。	介助にあたった本人よりお詫びし、その後苦情責任者からもお詫びした。ご本人からは今後気をつけるようにお言葉をいただいた。
84	老人 デイ	「風が強かった日に、玄関のドアが勢いよく開き、ストッパーが壊れ、ポストが変形してしまった。帰りの送迎の時、玄関のドアをしっかりと閉めて下さい」と利用者のご家族より申し送りあり。	その場で謝罪。また、後日改めて謝罪すると共に、壊れた部分の修理、購入したい旨をご家族へ報告。ご家族より「その必要は無いが、今後気を付けて下さい」との話あり。重ねてお詫びし、再発防止に努める旨を報告する。
85	老人 デイ	帰りの送迎にあった職員が、介助していた車椅子利用者に対しての不適切な言動についての苦情連絡を家族より受ける。	申し出を受けた受付者が家族と連絡をとり訪問。苦情内容についての詳細を確認。内容を把握した上で謝罪する。苦情受付責任者がその後当事者(職員)と面談。今回の言動に対してしっかりと反省をし、同じ事を繰り返さないよう教育して行くこととした。
86	老人 デイ	転任して来た職員の表情・態度をみて不快に思い、デイサービスの利用を中止しようと思った。	対象職員より、本人へ直接謝罪している。
87	老人 デイ	送迎時の送り出しが難しい利用者様に対し、職員が発した言葉がひっかかっている。	家族よりよく話を聞き、職員全体に対応について話し周知した。
88	老人 デイ	送迎中の運転がやや荒い。また、ハンドルを片手で握ることが多く、恐さを感じる。	当該コース、固定ドライバーだったため、すぐにヒアリング。職員、マニュアル車運転(自家用車)しており、無意識に片手になってしまっていたとの事。運転に関して荒さは無意識だったとの事で、今後気を付け、送迎に当たる旨確認。利用者様へは、その旨説明しながら管理者自宅訪問にて謝罪。全職員で苦情内容共有図り、再発に努めた。
89	老人 デイ	認知症状があり、同じ訴えをくり返す方と、いつも隣の席なので、お世話をするのが大変。職員からよろしくと言われたことが、重荷に感じている。	該当の方と席を離すこと、よろしくと言ったのは、話し相手になってほしかったという意味で、お世話をお願いしたつもりはなかった旨を、本人、家族に説明、謝罪し、ご理解頂いている。
90	老人 デイ	サービス利用料を、利用者ご本人から現金で支払っていたが、その後「財布にあったお金がなくなった。誰かに持っていかれた」との訴えがあった。	ご本人、ご家族に事情を説明し、ご本人の財布から直接お金を領収したことをお詫びした。その後、利用料の支払は、ご家族から対応してもらうことにした。
91	老人 デイ	利用者の方から、腹部の不調の訴えがあり、職員に「良い病院がないか」とたずねられた。職員は気軽に病院を紹介したが、ご家族から、主治医以外の病院を紹介しないでほしいと言われた。	かかりつけの病院を確認せず、不用意に情報提供したため、混乱させてしまったことをお詫びした。(ご家族にもご迷惑を掛けてしまったと謝罪した。)
92	老人 デイ	エレベーター前の席が寒いので、対策を講じてほしい。	①12月から2月まで、ろう下とフロアにスクリーンを設置した。②ひざかけを準備し、使用していただいた。構造上の問題であり、根本的な解決はむずかしいが、体調管理を重視した対応により、ご理解いただいた。
93	老人 デイ	職員の言葉に傷ついたので、デイサービスを辞めたい。	支所長と担当職員が謝罪し、職員全員で利用者に対する言葉使いや、接し方について再確認をした。
94	デイ	職員の対応がなれなれない。	施設長及び職員が謝罪。全体での研修実施。(接遇について)
95	老人 デイ	デイサービスへの飲食物の持ち込みや、物のやり取りは禁止されていると思うが、祖母(利用者)が、どなたかから貰い物をして帰ってくる。デイサービスでの対応はどうなっているのか。また、手元にあると際限なく食べてしまうし、相手の方にも申し訳ないので、貰ってこないように見守って欲しい。	これまででも、ご利用者様の皆様には、食品・嗜好品のお持ち込みや、飲食物の授受については、ご遠慮頂きたいことをお伝えしておりましたが、職員の見守り体制が十分でなかったための出来事であったことを、謝罪させて頂く。食品・嗜好品の持ち込みや飲食物の授受に関しては再度、皆様へ書面にて周知するとともに、全体への注意喚起のお願いを図っていく事とした。

96	老人 デイ	身体がおもように動かない母を、もう少し気配りをして、介助して欲しい。玄関の閉まるドアへ足をぶつけていた。	介護者は手びきにより両手がふさがり、ドアを支える事ができない為、ドアストッパーをかけて移動介助を行うように、ご家族に準備して頂いた。ドアストッパーを必ずかけるようスタッフへ周知した。
97	老人 デイ	スタッフに人員が少なく、バタバタしている。利用している者は不安になる。	新しい事業所の立ち上げから、ご利用者様への説明不足だった事を謝罪した。事業所の運営方法をお話し、納得頂いた。
98	老人 デイ	職員が入浴を急がす。	ご本人に対しては、嫌な思いをさせてしまったことへ謝罪。その時、対応に当たっていた職員とは、「急がす」ことのリスクの高さ、介助を受ける側の気持ちに立っての介助を改めて確認した。
99	老人 デイ	施設の設備の埃が気になる。	掃除は常に行っていることを説明し、常に掃除をしていても埃などは舞い上がってしまうことがあるので、その都度、掃除をした。また掃除をしていても埃が舞うことがあるので、再度、確認をして埃がつかないように減らせるようにした。
100	老人 デイ	利用者、左下肢に内出血のあとがあり、デイスターサービスでできたものでは？と指摘があった。	移乗の際にできた傷？→2人掛かりで移乗を行う。テーブルに座っている時に、前に座っている人が知らない所で蹴っているのでは？→テーブルの前に誰も座らないように対応した。
101	老人 デイ	利用後、帰りの送りがいつもより遅く心配した為、遅くなる時は連絡くださいとのこと。	心配させてしまった事に謝罪と遅くなる時は連絡しますとの対策を伝え、職員間での共有を図りました。
102	老人 デイ	新店舗が開店した事を話していて、母が勧められていると思っており、混乱していると連絡あり。	本人様、息子様と電話にて、新店舗を勧めるという意図ではなかったと伝え、混乱させて申し訳ありませんでしたと謝罪を行い解決しました。
103	老人 デイ	入浴中、体を洗っている際、待たされた。(2分間程度)寒い思いをした。	当日に苦情の報告があり、当事者が謝罪する。家族、ケアマネジャーへ報告・謝罪行う。今後は改善することを説明し了承得る。
104	老人 デイ	食事や活動について苦情が入る。説明し納得されるも、当事者が、他のデイスターサービスも色々見れますよと発した。	ご本人と当事者、管理者で話し合いの場を設け、謝罪する。ご本人より了承得られ、今後は目くばり、気くばりを忘れず頑張るようにと、声をかけられる。
105	老人 デイ	目が悪くて見えないのに、屋食の容器が食べづらく、おかずを取りづらい。職員の配慮が足りない。	配膳の際、どこに何のメニューが置いてあるかを一つ一つ説明。また容器は手に取りやすい小鉢に盛り付けし、箸の他、スプーンも添えて提供する事にした。
106	老人 デイ	自分で訓練していると、やめろという、歩行訓練をしとやらないで、なんでやらないか聞いてくる。その対応はおかしく、もうこの通所介護は利用したくない。	自分勝手な訓練は体のためにならないので、今やらなければならないことや、言われなければやらない、これまでの経緯を説明するも、興奮状態おさまらず荷物を持って帰っていく。その後担当ケアマネから説得されるも、引っ込みがつかず利用終了となる。
107	老人 デイ	ちょっと休んだだけで、週2回の利用を週1回だけしか利用できないのはおかしい。なんで自分だけいじめるのか。	しばらく前から、機能訓練はしたくないということが多く、休みがちであった。今回肩が痛く病院受診し、しばらく休むとのこと。原因は当施設で行っている、塗り絵のやりすぎとのこと。担当ケアマネに、負担になるようなことは、していないこと説明するも、人それぞれの感じ方があると。その後息子さんが入院したので、休みが長引くと再開の目途は不明と、担当ケアマネから連絡があり。担当にいつまでも待たせられないので、空いたところに、利用希望があったら入れますので、再度利用するときは相談と説明している。その1ヶ月後、利用再開の連絡があり、休んでいる間、利用希望があり、苦情内容の対応となり、その説明を行い納得してもらった。他施設に変更している。
108	老人 デイ	言葉使いが悪い。手伝わされる。	A職員が、いずれのご利用者様とご家族と知り合いであることから、つい仕事を忘れ「言葉使いが悪くなったり」、「こ手伝って」家族に話したり、依頼したりしていた。送迎をその方々から外し、家族に謝罪と、職員全員で介護の質や接遇につき、今後このようなことの無いよう話し合った。
109	老人 デイ	送迎車の前のシートが後ろに来ていたせいか、狭くて乗りこなかった。その時、側にいたスタッフに「狭い」と言ったのに、無視された。とのこと、ものすごい剣幕でまくし立てられ、車の運転中なので、施設の方で話を聞くと、スタッフが返事をするも、罵声が止まなかった。	送迎車の助手席シートは固定していたため、その日に限りいつもより狭かったということとは考えづらく、またその時、側にいたスタッフは、苦情の声を聞いていなければ、無視をするなどありえないとのこと。このケースの場合、この方があまり好ましいと思っていない他の利用者様が、同乗するようになってから、態度がおかしく、威圧的になられていたため、その方を他の送迎車へ割り振りを行った。その日以内に、本人から「言いすぎた」と謝罪があった。
110	老人 デイ	ご家族様より、デイから帰宅した夫の気嫌が悪く、理由を尋ねると、デイ内で誰かに「せつかくお金をかけて免許を取ったのに、もったいない。返納しなきゃ良かったの」と言われたことが引き金となり、家庭でもめた。デイで車の話は出さないでほしいとのこと。電話の出だしから、怒り口調で、話しをされた。	デイのスタッフ間では、その方のご病気や、現在の身体状況など把握しているため、免許証の返納について「返納しなければ良かった」との認識はしていないし、言うこともない。もし、そのやりとりがあったとすれば、利用者間とは思うが、それを全て抑制することは困難。敢えて、その話題を出さないようにするし、もし利用者間でその話題になっている雰囲気があれば、フォローに入るよう配慮はすると伝え、納得して頂いた。
111	老人 デイ	衣服の着脱の際に首が痛くなった。	痛みを訴えた本人は、病院受診はしないとのことだったので、謝罪と様子見守り。ご家族には謝罪をしています。CMと行政には報告しています。
112	老人 デイ	通所利用者が体調不良で入院した時の検査で結核と診断され、通所していた時の接触者調査をしたが、情報(名前や利用日等)が少ないとの指摘。	保健所との連携調査内容と個人情報拡散防止等について、保健所と合同で説明会を開催し、利用者様やご家族の心配ごとと忝に丁寧に対応した。
113	老人 デイ	担当のケアマネから電話を受ける。本人から話があったこととして、次の通り要望を受ける。多くの利用者がお風呂に入るので、湯船が多少汚れるのは仕方ないとは思う。上がった際にしっかりと上がり湯をかけて欲しいとのこと。	ご本人様とご家族様に、湯船が汚れてしまうことについては職員も認識しており、常にカランからお湯を出し、浴槽内の垢を出したり、垢を桶ですくったりして対応していたことを説明した上で、上がり湯をしっかりと行う事については、ご利用者様の要望に対しては、対応が足りなかったことについて謝罪している。今後は、本人の要望どおりの対応を実施することで、了解を頂く。
114	老人 デイ	運動で使用したゴムチューブのせいで、両腕が赤く腫れて、かゆみと痛みが出た。ゴムチューブを消毒すればいいのではないのか。	話の内容を傾聴するとともに、状態確認をする。指摘のあったゴムチューブの消毒に関しては、使用後に行っていることを伝える。
115	老人 デイ	提供しているサービス内容が普段と異なり、準備体操後のマシントレーニングが後回しになったことで、混乱し、不安で眠れなかった。(本人・家族より)	話の内容を傾聴する。担当ケアマネへ状況報告し、提供内容の順番を紙に書いて、説明してみてもどうかと、アドバイスをもらう。実際、その旨を本人へ伝えると、「他の人が紙に書いて説明してもらったことをしてもらっていないので、自分もしたくない」との返答あり。順番が変わるときには、その都度、口頭で説明してもらえれば大丈夫とのお話ある。本人に話した内容を家族にも伝え、了承を得る。

116	老人 デイ	送迎時に体調不良の訴えあり、同乗する利用者宅でトイレを借りたい。下痢があったものの、「いつものことだから大丈夫だし、デイサービスで横になって寝ていればいい」と帰宅を拒否された。	送迎で伺った職員が同乗する利用者へ状況を説明し、トイレを借りる。下痢であったため、感染予防で掃除用具を借り、掃除をする。体調不良のある利用者へは、感染予防とトレーニングが行えないことを踏まえ、帰宅していただく旨を説明する。事業所で待機している管理者へ連絡を取り、同乗する利用者がいたことから、別に送迎車を出し、体調不良者と同乗利用者に分けて送迎を行った。同乗利用者宅前の道が狭いこともあり、近くの保育園駐車場を借りる。当日中にお礼へ伺った。
117	老人 デイ	マッサージをしてほしい。	サービス内容を説明し、運動を行うことが主となることから、マッサージは行っていない旨を伝える。何度が同様の訴えがあり、同じ説明を行うも、なかなか理解していただけない様子だった。
118	老人 デイ	自分に対して、特定の利用者の態度が、強い拒否を示している。	送迎に伺うたびに、同様の訴えが聞かれる。特定の利用者は無視しているわけではなく、高齢であるため耳が聞こえにくいなど伝える。
119	老人 デイ	物をもって困っているの、どうしたらいいか。	特定の利用者より、数名の利用者がハンカチ等をもらい、職員に対して「困っている」とのお話あり。デイサービス内では物のやり取りを行わないよう、全利用者へ口頭と文章で伝える。
120	老人 デイ	外靴が自分の物ではない。	外靴が入り替わってしまったと思われる方へ確認を取り、ご家族へ入ってしまったことを謝罪する。当日中に、入ってしまった双方の利用者宅へ伺い、交換・返却をした。
121	老人 デイ	デイサービスのお迎えの際、嫌がる本人を無理やり連れに行った。	ご本人を怒らせてしまうような対応を行ってしまった事について、謝罪を行う。ご本人の気持ちを尊重した認知症ケアのあり方について、職員全体で改めて確認を行った。
122	老人 デイ	送迎の際、職員が乱暴な言葉を使っていた。	対象者に確認を行い、そのような事実はなかった事を家族へ伝えるも、全く納得は得られなかった。スタッフ間で、話し合いを行い、ご家族とのコミュニケーションを今まで以上に図っていく事とした。
123	老人 デイ	要支援1～要介護1に変更になることで、通所介護サービス利用料が増加したケース。居宅との契約後にデイのサービス利用料金を説明したところ「そういう肝心なことを聞かずに契約書にサインしてしまった。不信感を感じる。」と立腹される。	所長及び管理者で訪問し説明不足をお詫びし、改めて利用料の説明を行うとともに、担当ケアマネについて、管理者である主任ケアマネに変更することで了解いただいた。
124	老人 デイ	利用者本人より「家族寄りの対応が気に入らない」「毎回相談しても進展がない」	事業所の管理者と前担当である地域包括支援センター管理者で訪問し、本人・家族と話し合いを持ち管理者である主任ケアマネに変更することで了承いただいた。
125	老人 デイ	入浴の際、強い口調で言われ、不快な思いをした。	担当ケアマネと管理者で自宅へ訪問。今後ご本人がデイサービスの拒否を行っても、何回か迎えに行き、それでも難しい場合は、違うサービスを検討していくことで、ご家族から了承を得た。
126	老人 デイ	自分はデイサービスを休みがちだが、職員から「また歯医者に行くんですか？」って嫌味を言われた。気分が悪い。	受付担当者が、職員の軽率な言動が気分を害してしまった事を謝罪し納得される。
127	老人 デイ	数日前に起きた送迎の遅れについて、「今向かっています」との返答であったが、送迎を忘れていたなら正直に言うて欲しかったと連絡帳に記載有。	当日、受付担当者から謝罪し、解決責任者からも連絡し、再度謝罪を行う。
128	老人 デイ	送迎時「今日の迎えの時間はもっと早いんじゃない？」と。	送迎時間についてADLの低下で時間を要する為、遅い時間の送迎で職員間で検討中であったが、決定事項と勘違いして遅い時間で送迎を組んでしまった。上記を家族に説明し謝罪する。
129	老人 デイ	デイ利用後、自宅でバックをあげたら他の人の帽子が入っていた。また、財布をいじられたような痕跡があって気持ち悪い。	認知症の方が隣に座っており、本人のバックと勘違いして、いじったと思われる事を説明、今後大きなお金はデイには持参されないよう、またお金を持ってきてしまった時は職員で預かる旨を伝え、謝罪する。
130	老人 デイ	朝の送迎時、自宅アパート<建替のための仮住まい>見つけられず、送迎時間が遅れてしまう。当施設で勤務している嫁より「本人が居ない時点で連絡体制はどうなっているのか」と話がある。	直接話を伺った解決責任者が、連絡体制に不備があったことを謝罪する。
131	デイ	シャワーのお湯の出が悪かった。	修繕依頼した。
132	老人 デイ	近隣住民より、そこには車を停めないでほしい。(デイの訪問の際)	電話にて謝罪し、以後その場所には駐車しないように、スタッフへ周知を行う。
133	老人 デイ	デイサービスの利用日であったが、迎えに来なかった。ちゃんと連携がとれていないのではないかな。	担当者、管理者とでご自宅へ訪問し、謝罪すると共に、再発防止に向けて提供票、予定票を毎朝確認し、対応することを報告した。上記内容を全職員で確認、共有を行った。
134	老人 デイ	99才高齢の利用者様、利用時血圧が高く、再検するも下がらず、ご家族へその旨報告行なう。ご家族からはシャワー浴だけでもお願いされたが、やはり血圧が下がらず、陰洗と褥瘡部の確認のみとした。後でご家族より「着がえだけでもさせてほしかった」と連絡を受ける。	ご家族の意向の中で、自宅での入浴が困難な為、入れてほしい、せめてシャワー浴という希望があった。本人(利用者様)の血圧のみにとられず、身体状況、顔色等トータル的に判断し、対応する旨お伝えした。
135	老人 デイ	送りの際、自宅内まで介護員が利用者様を送る事になっていたが、その日ご家族様も在宅だった為、介護員が付き添いせず、利用者様が1人で自宅中まで歩いて行った。ご家族は転倒すれば寝たきりになるかもと気をつけてきたのに、転んだらどうするのと連絡が入った。	全職員へ利用者の送迎方法の周知を行う。管理者がご本人、ご家族へ直接謝罪に伺った。ご家族に送迎確認を職員で行った事、安全確保留意する事を伝えた。
136	老人 デイ	訪問日のアポイントをご家族ではなく、本人様に直接してしまった。高次脳障害なのに、話をするのはどうなのかな。	責任者が直接ご家族へ電話で謝罪し、今後はご家族を通して行うことを約束し、解決した。
137	老人 デイ	同じ利用日の方が亡くなり、いままで一緒に通所していた方なのに、皆で黙とうをしてほしかった。	責任者からご本人さまへ直接話し、今まで亡くなったことを、ご利用者様のメンタル面を考慮し、お伝えしてこなかったのが、ご理解してほしいと伝え、解決した。
138	老人 デイ	施設から帰って来る時、荷物や連絡ノート等の忘れ物が多いと息子さんより話しあり。	・ホワイトボードに利用者名と、荷物のありなしが分かるように示すようにした。・連絡ノートはソフトケースを用意し、置く場所を決めるようにした。

139	老人 デイ	送迎車がバックする際、犬を散歩中の地域の方に接触しそうになったが、職員の対応に不満があったので、改めて欲しい。	職員会議で周知し、接遇について全職員で改めて研修を行った。
140	老人 デイ	他の利用者さんの連絡帳をカバンに入れてしまった。	管理者が家族に連絡し陳謝。個人情報でもあるので、2度と同じ事がないように気を付けてください、と言われた。施設側でもダブルチェックの体制を作り、再び同じ事が起きないように徹底する旨を伝えて了承して頂く。
141	老人 デイ	介護保険利用料の免除証明書があるのに、デイサービスの料金を支払うのはおかしい。	自宅訪問し、通所介護相談員と説明した。納得ができないという事で、居宅、通所介護終了となった。
142	短期 入所	居室内の掃除が不十分で不衛生。衣類、タオルケットがたまたまれている、床に落ちたままになっている。	対応が不十分だったことを謝罪。ユニット会議にて周知の上、対応方法について確認、検討を行った。
143	短期 入所	食事は落ち着いた雰囲気でもう少しゆっくり食べさせてほしい。靴下や上着もちゃんと着せてほしい。オムツ交換の回数を増やしてほしい。	カンファレンスにて検討。食事時の応援体制、排泄間隔の見直し(データ取りから確認時間を設定)について検討。併せて家族の本人に対する思いについても情報伝達を行った。
144	短期 入所	送迎時に送迎車を階段下に停車した。利用者様は身体的に階段の昇降が難しい方であり、送迎車の停車位置をしっかりと定めて欲しい。	全職員が送迎車の停車位置を把握できるよう、フェイスシートに明記、周知徹底することを管理者が電話でお伝えし、ご納得いただく。
145	短期 入所	訪問調査の対応をした相談員が、利用者の情報把握ができておらず「認定結果に支障が出る」と担当CMよりお話しいただく。	知識、経験不足の相談員が対応した為、対応した相談員はしばらく教育期間を設け、調査は他の相談員対応することを説明し、ご納得いただく。
146	短期	持参した衣類の点数が、退所時に足りなくなっていた。	謝罪し、施設内を探索。発見した衣類を家族のもとにお届けした。
147	短期 入所	下ズボンが一枚足りないため弁償して欲しい。	入退所時の荷物検査ではあった旨伝えるが、納得していただけなかった。謝罪時下ズボンの確認行い購入。一度は受け取っていただいても数日後サイズと長さが違うと返品され、同等の物の弁償希望される。確認後購入したものである為これ以上対応できない旨伝える。納得しての解決には至らなかった。
148	短期 入所	送迎時、車の乗り降りの際には踏み台を使用していたお客様に、踏み台を出さない職員がいたため注意を受けた。	管理者が謝罪をした。「初めて迎えに来た人だから言った」と話された。情報の共有と申し送りの徹底をする。
149	短期 入所	入所の前日迄に何時頃ご利用者を自宅に迎えに来るか連絡がなかった。(送迎ルートを組んだ者が一度ご家族へ電話をかけたきりで、その後連絡をしなかった)	入所前日の18時迄に、翌日の送迎ルートを組んだ早番者又は日勤者が何時頃お迎えに上がるか連絡を入れる。それでも連絡がつかない場合には、翌日の早番者が朝8時頃連絡を入れることとした。
150	短期 入所	ショートステイ中の往診対応について、ご家族の同席をお願いしていたが、「そんな話は聞いていない、説明不足だ」と話されている。	長期入所とショートステイの違いについて、もう一度説明をし、ご理解いただいている。

151	短期入所	食事提供加算の算定ミスがあり、保護者より“10円でも人のお金を取ったら泥棒だ”とご指摘があった。	再計算のうえ、事情説明と再発防止策について訪問し、説明と謝罪を改めて行った。
152	短期入所	入浴の洗髪について、もうちょっときれいに洗ってほしいと指摘があった。	担当職員での改善策の検討、その経過も含め、保護者に説明した。定期的なケア会議を実施し、サービス向上に対する意識付けと工場を図った。
153	短期入所	ショートステイから戻って来た荷物をチェックしていたら、服(肌着)に便が付いていたので、改めてほしい。(洗濯はされていたが、乾燥していたものがこびりついていたとのこと)	介護係長、生活相談員にて自宅へ伺い、不快な思いをさせてしまったこと謝罪している。係わる職員全体にて汚染のあった洗濯物について、下洗いを丁寧に行い、たたみ際の確認もていつことを確認しあっている。
154	短期入所	・ショートステイ利用中、通院が必要になった場合、家族が冠婚葬祭等で直ぐ来られない時は、施設で受診介助してくれるのか？・緊急を要する場合、家族の到着まで時間がかかる時には、先の対応は可能か？・なぜ上靴のまままで、帰宅したのか？	・ショートステイ利用中の通院は、ご家族対応となっており、身元引受人が不在の時は、代行できる方をたてて頂く。(ショートステイ利用中に家族外出する時は、利用開始日にその旨申し出て頂く)・緊急性が高い場合はには施設長の判断で、先の通院、受診介助の対応を行う。
155	短期入所	・帰宅した時に、パットがついておらず、ズボンがぬれていた。帰宅時間も、思っていた時刻より30分も早く着いた。こんなひどい人はみられないと、早く帰ってよこしたのか？	・帰宅前に排泄は必ず行っているが、対応(パットをつける、つけない等)の統一を図る。なるべく伝えた時刻に着くように努力しますが、道路状況により、予定より早く、もしくは遅れる事がある旨伝え、了承頂く。
156	短期入所	「昨日面会に行ったら、左向きに寝せられていた。左向きに寝ると背中～腰を痛がるため、自宅では右向きにしか寝せておらず、そのことを実態調査に来てくれた際も説明したはず。」	ショートステイ新規利用に向け、5/31に自宅を訪問した際、確かに「右向きでしか寝ないと説明を受けていた。しかしその場で「治療中の褥瘡がある場合を除き、常に同じ方向で寝ると褥瘡リスクは高まる。左向きにして身体の痛みが無いようであれば、ショートステイ利用中は左右の体位返還を行なわせて欲しい。」と伝えられたが、説明不足であった。「6/3～ショートステイ利用開始後、左側臥位にしても支障は無かった」「褥瘡予防のためには左右の体位変換を行なう方が望ましい」と改めて説明するが、「右向きで寝させて欲しい」との希望が強いため、ご意向通り対応することとする。右半身に褥瘡等のトラブルが生じた場合は改めて相談させて頂く旨、ご了承頂く。
157	短期入所	「いつ面会に来てても、衣類が食べ物で汚れている。どうにかならないものか。」	午前、午後の水分補給やおヤツの際に食べこぼしがあり、汚れてしまうこと、衣類の交換は、週2回の入浴時に行っていたことを説明。今後は毎朝着替えを行うとともに、改善が見られない時は、エプロンの着用を検討することを提案し、了承いただく。
158	短期入所	ショートステイ退所後、ご家族より苦情あり。「入所時にきていったボロシャツが見当たらない。一体どうなっているのか？」	施設内を一齐に捜索すると、他利用者のタンスの中に入っているのを発見する。すぐご家族へ連絡し、洗濯後返却時にミスが生じた可能性が高いことを説明し謝罪。次回ショートステイ利用時に返却することで了承頂く。
159	短期入所	「母が今日の夕方、ショートステイ退所だが、さっき『これからお送ります。』という電話が来た。自分はその時間仕事で忙しいし、母は帰宅後も自分のことは自分でできるので、以前から“退所時の連絡は不要”とお願いしていたはず。それなのにどうして電話をよこすのか。」	確かにご家族からは“退所時連絡不要”の申し出を受けており、これまでそのようにしてきた。しかし、今年の4月に入職した送迎職員が、本日初めてこの方の送迎を行うに当たり、連絡不要であることを指導していなかったことが原因である。ご家族にその旨を説明し、以後は送迎職員への情報共有を徹底することで了承頂く。
160	短期入所	「義母が前回のショートステイから帰宅した際、足がパンパンに浮腫んでいた。荷物の中には家から持参したものではないお菓子が沢山あり、しかも相当量を食べた形跡があった。お菓子を禁止するほどではないが、適量となるよう管理して欲しい。」	①4/11～14ショートステイ利用されたが、昨年8月以来(8ヶ月ぶり)の利用であった。②前回まではお菓子を持参し、自己管理できていた。③4/11が当苑の売店開催日で、本人が所持金で3袋購入した。しかし8ヶ月の間に自己管理能力が低下していることに(職員が)気付かず、結果的に多量に食べてしまった。④今後は本人にも説明のうえ、お菓子は職員預かりとし、日々適量をお渡しする。以上の説明にて了承頂く。
161	短期入所	ショートステイご利用者の送迎で、家族送迎であったが、施設も自宅へ迎えに行ってしまう。新規契約日から初回利用が3ヶ月経過していた。契約時ご利用者は車椅子使用であったが、その後自立歩行が可能となっていた。(※契約時、歩行が出来る場合は、ご家族送迎でおねがいします、と説明を行っていた)「施設からの説明で(家族は)送迎するのだから、説明と違います。しっかりして欲しい」	・送迎について事前の確認連絡の不足があったことをお詫びする。・次回より毎回送迎方法について確認をしていくことをお伝えする。
162	短期入所	ショートステイを利用し、尿のフォーレカテール留置されている方について、退所時にカテールのぶぶんが皮膚に当り赤くなった為、今後は改善して欲しい。	詳細を確認後、ご家族に謝罪し、今後同じことが起こらないように、職員間で情報共有と再発防止に向けた対応を協議した。
163	短期入所	短期入所利用料納入について、振込状況の確認が取れず家族に確認したところ、「納入済み」の返答であり、事業所内で確認するが担当者が不在で、すぐに対応ができず、夕方になり家族から状況確認の連絡があるが、確認に手間がかかり対応が遅れたことが苦情となる。	関係書類を確認し納入(受領済み)が確認でき、家族へ謝罪の連絡を行っている。
164	短期入所	認知症状のある方がショートステイ利用中、夜間不穏になり、介護職員が対応した。しかし、拒否があり、距離を置いたり、他職員に協力を仰ぎ、対応した。退所時に利用中の様子が書かれた記録をお渡したが、本人からの報告を聞いた家族より、対応が適切ではなかったのではないかと苦情が寄せられた。	家族の訴えをすべて聞き取る。本人からの話で、家族が誤解している部分や、事実ではない内容があったため、その日の夜間の様子も含め、一つひとつ丁寧に説明した。最終的に適切に対応していたことを理解して頂いた。
165	短期入所	ショートステイの日程に誤りがあり、家族が思っていたよりも1日早く帰宅させてしまった。	ケアマネ、事業所、家族間での連絡が上手くいかず、誤認があった。予約日の日付、曜日の確認と提供表による確認、送迎の際帰宅日の確認を行う。
166	短期入所	ショートステイから帰宅後、1cm程度の内出血が出来たが、送迎職員より「なぜかわからないがあざが出来た」としか報告を受けなかった。	家族からの「ぶつけた部分や理由(可能性を含む)」を知りたいと要望あり。送迎時、口頭での報告と併せて連絡ノートへの記載を行う。
167	短期入所	短期入所利用者家族より、入所初日高熱状態であるのに、救急車を要請しなかった。(知人の看護師より救急車が必要と聞く)病院内で大きな声で施設側へ罵声を浴びせる。	施設側では施設公用車を使用し、病院通院を実施している。(通院することを家族に連絡済み)苦情受付担当者と責任者で家族へ短期入所時状態と通院に至る経過を説明。利用者は脱水症状により入院となる。※短期初日送迎にて施設到着後のバイタルチェックで状態不良が確認された。
168	短期入所	退所時に持ち帰った荷物を見てみたら、無くなっている物がある。(手作りの物で替えがない)	荷物をまとめた職員始め、エリアの職員全員に確認したが、その物があったこと自体が確認できず。申出者へ生活相談員から、確認したが見つからない旨伝え、謝罪し、ご理解いただく。

169	短期入所	短期入所生活介護利用者で、帰宅後に忘れ物が続いたため、家族よりケアマネを通して「私物確認をしっかりとしてほしい」との苦情があった。	担当職員による謝罪と、私物チェック方法の改善及び確認の徹底を約束し、ご理解をいただいている。
170	短期入所	「ショートステイからの帰宅時に車椅子からベッドへ移乗してもらったが、脇腹が痛いと言いつづけている」、無理な介助をしたのではないかと苦情が入る。※後日受診したところ、骨折との診断有り、保存療法となった。	管理者及び当事者で自宅訪問謝罪、治療費を負担している。今後、各利用者についても無理な移乗とならない対策を話し合い、再発防止を徹底した。
171	短期入所	①食事がペースト状でドロドロ。②知らない男の人が居室に入って来た。③家から新聞を持って来たが、スタッフに持っていかれた。④レクリエーションがやられていなかった。	①と③は利用者が認知症である事が原因のため、事実がどうであったのかの説明。②④は、②は徘徊して他の利用者が、居室をのぞく事があるため注意対応。④は、実際は、レクリエーションにご本人が参加している記録あり、家族に説明。
172	短期入所	母の眠気や食事が減ったのは、施設の要望で薬を、朝夕2回服用するよう、施設から言われたからだ。	3か月前の担当者会議で、医師、ご家族の要望で服用始めたもので、施設が指示したりする事はない事を、担当者会議の記録を基に説明。
173	短期入所	(申出人:家族)ショートステイの利用時退所後、自宅で荷物を確認したら、衣類が足りないことに気づき、探して欲しいとの訴えあり。	施設職員が自宅へ伺い、衣類を届け謝罪しました。対策として、入所時に荷物チェック後、当施設のデジカメにて記録し、退所時チェックを周知徹底を図っています。
174	短期入所	利用者共用の冷蔵庫に保管していた利用者個人の菓子が無くなっていました。	朝のミーティング時に、全利用者に事実を説明し、再発を抑制している。共用冷蔵庫への保管が心配な方へは、事業所でのご提案をさせていただきます。
175	養護	職員とのやり取りで、「あなたからの差し入れ物(布団)は使いたくないと利用者さんが言っていた。」と言われ傷ついた。	苦情解決責任者・受付担当者・行政入所者担当職員・保護課職員と苦情申出人で話し合いの席を設ける。申出人と施設の実態認識が違いため、謝罪の必要性はないと判断したこと、ただ、不快な思いをさせてしまったのであれば、そのことについてのみ謝罪させていただくと申し上げる。むしろ土下座を要求してきたり、クレームが過剰なものであったと捉えており、謝罪の要求には応えられないことも告げる。
176	養護	食事に髪の毛が混入。今後は気を付けてもらいたい。	不快な思いをさせてしまったことに対し謝罪をし、厨房調理員と栄養士で謝罪と再発防止策について説明。「過ぎた事は気にしていませんが、それを聞いて安堵しました。これからもよろしくお願いします。」とお話あり。
177	養護	・内服薬の説明不足。・容姿に対しての言葉(立派な足だね)に傷ついた。	・利用者と家族からの話を傾聴し、関わった職員から状況を確認。・確認後、上司と相談員より、利用者と家族に謝罪。・全職員に内容を伝え、言葉遣い等十分気を付けるよう周知している。
178	特養	利用者の家族から、特定の職員が行う介助が、他の職員の介助方法と違いがあり、合わせて介助時等の声がかげも口調が強く感じる。なぜそのように行か説明を受けたが、理解できなかった。との苦情を受ける。	特定職員からの聴き取り調査を行い、その詳細を家族へ報告する。内部調査を実施して適正な報告を行った事で、一定の理解を持った事を確認できた為、本件の対応を終了とした。
179	特養	衣類やタオルなど、清潔なものを身につけてほしい。	施設全体に苦情内容を通知文で周知するとともに、フロア会議で話し合いを持ち、食べこぼしなど衣類等が汚れた際には速やかに交換し、清潔なものを身につけていただくことを改めて徹底した。苦情申出者より、第三者委員を通じてすぐに対応してもらえた旨、連絡を受けている。
180	特養	「電動車椅子の使用を再開したい。再使用が許可されないのなら、返品を希望する。購入したのに使えないのはおかしい。」	今年の1月3日～電動車椅子の使用を開始する際、本人と他利用者の安全確保のためいくつかのルールを設定した。その中の1つに、他利用者との接触を防ぐため「食堂での座席を指定する」というものがあったが、やがて本人より「座席を変えてほしい。電動車椅子は使わなくて良い。」との申し出があり、2月16日から使用を中止した経緯があった。1月3日～2月16日の経緯、及び使用中も速度設定に関するルールが守られていなかったことを改めて説明。そのうえで新たな使用ルールを取り決め、電動車椅子の使用を再開する。
181	特養	3日前に散髪を実施していたが、面会に来た御家族より、「これでは切った意味が無い。もっと短くして欲しかった。」	長期入所後初めての散髪であったため、「何ヶ月ぶりの散髪か」「どれくらいの長さが基準か」を確認することなく、理美容業者任せにしてしまったのが原因であることを謝罪。次回は御家族の希望する長さに切って頂くことを説明し、ご了承頂く。
182	特養	「介護保険証がH28. 1. 31で切れており、H28. 2. 1～以降の要介護認定通知が遅れている、とは聞いていたが、もう6月になるとうるのに未だ出ないのか？3～4ヶ月分の請求が月遅れになり、認定が出てからまとめて請求されるのは仕方無いが、施設としても運営に支障があるのではないかと？もう少し早くなるよう努力して欲しい。」	①保険者(行政)への更新申請は、昨年12月10日に提出している。②行政から調査員が昨年12月25日に来苑し、認定調査は済んでいる。③主治医の意見書提出が遅れていることが原因である。当苑の嘱託医であるだけでなく、入院患者も抱えて、Drも多忙を極めている。とは言え、認定が遅れていることで、ご迷惑をかけているので、少しでも早く意見書を記入・提出して頂けるよう、これまで同様にDrへお願いしていく。以上を説明し、ご了承頂く。
183	特養	「義母の介護保険証がH28. 4. 30で切れており、H28. 5. 1～以降の認定通知が遅れている、とは聞いていたが、7月になっても出ていないとは、一体どうなっているのか？在宅の時はこんなことは無かった。義母は医学的に何か問題があるから遅れているのか？他にもこんなに遅れている人がいるのか？」	①保険者(行政)への更新申請は、今年の4月4日に提出している。②行政の委託を受け、当苑職員にて4月11日に認定調査を実施済みである。③主治医の意見書提出が遅れていることが原因である。当苑の嘱託医であるだけでなく、入院患者も抱え、Drも多忙を極めている。とは言え、認定が遅れていることで、ご迷惑をかけているので、少しでも早く意見書を記入・提出して頂けるよう、これまで同様にDrへお願いしていく。④今日現在、当苑入所者のうち11名が、認定遅延となっている。以上を説明し、ご了承頂く。
184	特養	当日入所したショートステイ利用者が、食堂にて同じテーブルに座ったところ、立腹して退席し、夕食を拒否する。事情を聞くと、次の苦情を訴えられる。「正常な私と、認知症であんな酷い顔の利用者とを同じテーブルにするなんて、あまりにも失礼だ。」	認知症の有無や容姿で、差別的な対応をするのは好ましくない旨を説明するが「あの人がいるならもう食堂には行かない。」と頑なに訴える。配慮が不足していた点を謝罪。翌朝からショートステイの利用者の座席を変えることでご了承される。
185	特養	前日から風邪を引き、主治医からの処方薬を内服していたが、当日も咳等の症状が継続していた。4人部屋であったため、同室者にうつらないように、静養室への一時的な居室移動を依頼すると一旦は了承され、自ら必要物品の準備をされる。しかし、静養室に入室すると、急に精神的に不安定になり、居室移動に対する苦情を訴える。「ここは人が亡くなる場所ではないか。なぜ風邪くらいでこの部屋に入る必要があるのか。この部屋で過ごすなんて精神的に持たない。なぜ私だけ、こんな酷い目に合うのか。」	冬期間中も、風邪の拡大防止のため、罹患者の一時的な静養室利用は行われており、決して終末期の方が利用するばかりではないことを説明するが、「私はここでは過ごせない。」と頑なに拒否。別の従来型個室が1室空いていたため、そこを提案すると「静養室でなければ良い。」と了承し、再度居室変更を行う。

186	特養	「預り金の収支内訳(1～3月分)を見ると、1月と3月は散髪が実施されているが、2月は行われていなかった。毎月欠かさず実施して欲しくないのか。」	それまで「散髪は毎月して欲しい。」という明確な希望を、お聞きしたことが無かったため、髪伸びるスピードや経済的負担を考慮して“2～3ヶ月に1回”が妥当と考え対応していた。2月に実施しなかったことをお詫びし、今後は毎月実施する旨を説明し、了承される。
187	特養	「定期的に差し入れていた“温泉玉子”が、在庫が無くなったと言われたので持ってきたが、私の計算では7(土)までであるはず。こんなに早く無くなるのはおかしい。」	ご家族からは“1日1個”という申し出だったが、部署間での情報共有が十分ではなく、利用者本人からの「食べたい」という希望に応じて1日2個提供することがあった。情報共有の不備を謝罪し、以後は1日1個の提供を徹底することで了承頂く。
188	特養	長期入所ご利用者であるが、3週間毎に通院をご家族が対応されていた。毎回の通院迎え時間を「次回通院予約表」を頂き把握しているが、施設側で時間を14時迎えを15時迎えで把握していたため30分以上出発まで待たせてしまう。「こんなに待たされて。表も渡しているのに。毎回のことなのに間違えないでほしい」	・通院からの帰苑時、お迎え対応の職員が責任を持ち、次回通院日時を引き継ぐ。・毎週の予定表を確実に日時記載し間違えず準備する。とダブルチェックで今後対応をしていくことを、ご家族へ説明しお詫びをする。
189	特養	紛失物を捜索するため、職員が入居者本人の許可なく居室内を捜索した件。	副施設長・生活相談員が本人への謝罪と、今後何かあれば、必ず声をかけることとした。そもそも日々の信頼関係を構築できていない事が、一番の問題と捉え、ユニット職員は一人一人、今回の件に限らず入居者との関わりを密にしていこうとした。
190	特養	入居者が夜間帯に、ケアコールを押したにもかかわらず職員がすぐにつけなかった。	他入居者対応が遅れたとの事で、副施設長と本人で謝罪している。関係性を築く事が難しい事案であれば、回りの職員でフォローしていかねばならない。本人の情報等集約に努め、関係性の構築に努めていく。
191	特養	他利用者の方から言われた。言動に対し不快である。	介護職員が間に入り仲裁。仲を取り持つように対応。それでも改善が見られなければ、ケアカンファレンスで検討、座席配置や環境の見直しを図る。
192	特養	家族が入居者の為にと判断したことは、入居者からは要望を聞かずに、職員から入居者へ家族の言葉通り伝えてほしい。	相談員とユニット職員との情報共有の徹底を図ること、本人への伝え方も再確認させて頂き対応することを伝え、謝罪し、了承を得た。
193	特養	職員から暴言を受けた。	職員へ事実確認を行ったが、そのような発言はしていないとのことだが、入居者にそのように思わせる対応をしてしまった可能性についても伝え、今後ないよう指導を行い、入居者へも謝罪しご理解を頂いた。
194	特養	ご家族が面会の際、他利用者の服が混ざっている事を発見し、ご指摘があった。	衣類をしまう時は、名前を確認する事を徹底することとし、ご家族に説明し、ご理解を頂いた。
195	特養	差し入れの食品が無くなるのが早い。本人の水分や塩分の摂取量も考えて提供して欲しい。とのご指摘があった。	提供の頻度、量について、看護師、栄養士も含め、介護を担当する職員が気をつける事を確認し、チェック表をつける事とした。また、この事をご家族に説明し、ご理解を頂いた。
196	特養	利用者の家族に対し挨拶がなく、気分を害した	対象の職員と副施設長と共に謝罪をする。
197	特養	夜間タバコの匂いがするので、吸わないでほしい。	喫煙所以外での喫煙は行わない。
198	特養	利用者から洗滌の希望を受け付けたが、対応を失念してしまったことに、ご指摘を受ける。	失念してしまった職員への教育と、カンファレンスを通じた再発防止策の構築。
199	特養	利用者家族より「認知症ではない母を、認知症呼ばわりされた」とのご指摘を受ける。	苦情解決第三者委員会への申し出を受け、施設内での実態を確認したが、発言した職員は見当たらなかった。
200	特養	食事時の利用者より、同席の利用者の口腔ケアを行ったことについて、ご指摘を受ける。	カンファレンスを通じたサービス内容の見直しを行うことの再発防止策の構築。
201	特養	地域住民より施設のボイラー室の騒音について、ご指摘を受ける。	ご自宅を訪問して、事情を説明した上でご理解をいただく。
202	特養	利用者本人より、「他の利用者(認知症)が勝手に自分の部屋に入ってくる」との苦情を受ける。	施設長、職員でお話を聞き、委員会でも対応検討している。把握強化し、対象となる入居者が申し出人の居室に近づかないようにしている。また、申し出人が苦情の裏側に、職員が対象利用者をかばっていると受け取っている節が感じられるため、職員にまず申し出人の話に傾聴し、寄り添うよう周知している。
203	特養	家族に対し職員の挨拶もなく、他の利用者への暴言があったと訴えがあった。	苦情解決責任者が、その内容をもとに当日の出勤職員や利用者状況を説明し、特定の職員と場面が想定されたため、その職員に確認すると共に、その他の職員や利用者にも事実確認を行った。その内容を家族に説明し、該当職員の言葉遣いやマナー不足に対する施設側の指導不足を謝罪する。また、虐待など不適切な対応ではない事を説明している。
204	特養	認知症のご利用者が、他の利用者の部屋に入ってしまう。なんとかして欲しい。	苦情を受け付けた職員が、見守りが不十分だったことを謝罪するとともに、事務所で対応や、夜間時の対応について、職員間で協議、再発の防止に努めている。
205	特養	施設の利用料の請求書が、郵送されて来ない。	丁度、施設を移動したばかりであり、電話での問い合わせで利用料金を伝えていた為、請求書の郵送は不要で、窓口にて手渡しすれば良いと職員が勝手に思い込んでしまった旨を説明し、謝罪した。また、勝手に手順を変更しない事を職員に徹底した。
206	特養	ベッド下に埃が溜まっていると、ご家族から指摘があった。	ベッドの下は掃除機で掃除する事になっていたが、埃が残っていた事があったことを周知し、ベッドを動かすなど丁寧に掃除機をかける事を再徹底した。また、この事をご家族に説明し、ご理解を頂いた。
207	特養	職員が挨拶をしない。物を雑に扱う。	該当職員とフロアリーダーがご家族様へ謝罪。今後接遇に十分注意し、信頼関係を構築していくこととなる。
208	特養	施設から、家庭内で洗濯するために持ち帰った衣類に、カビが生えていた。	利用者様本人に流涎が多いことや、その流涎が付着していた部分を、内側に畳み込んでいたことが原因であると考えられたため、今後は汚れた箇所を水洗いし、干してからお渡することで納得していただいた。
209	特養	ご家族様より、職員が入居者様へ声掛けをせずに対応していた場面があったので、改めて欲しいと要望があった。	ご本人に不適切な対応をとってしまったことと、ご家族様に不快な思いをさせたことについて、施設長と職員が謝罪している。該当職員に対しては接遇について指導を行い、他の職員に対しても声掛けの必要性や苦情内容の周知を図り、再発防止に取り組んでいる。

210	特 養	近隣住民の方より、施設職員が運転していると思われる車のスピードが出ており、ぶつかりそうになったため、気をつけて欲しいと要望があった。	危ない運転で相談者様を危険な状況に合わせたことについて、施設長と職員が謝罪し、全職員に対して施設周囲を運転する際のルールを決め、徹底するよう委員会を通じての声掛けや掲示物での啓発を行った。
211	特 養	利用者本人のバジマを、誤ってゴミに捨ててしまった。それをきちんと説明等しなかったので、本人より説明してほしいとのこと。	・事実結果を本人に説明し、謝罪する。・今後のゴミの回収方法について、本人と取り決めを行う。
212	特 養	入所者への言葉づかい。	いっしょに勤務している職員からの指摘にて、当事者は普通にしゃべっている認識から、施設長と当事者との話し合いにて納得してもらい、他職員にも言葉づかいについての周知徹底をした。
213	特 養	要介護認定が延期となって、2ヶ月以上経過している。	主治医意見書が遅れていることが理由だったため、施設から主治医に提出の依頼を行った。
214	特 養	職員から、家族が利用者に差し入れをした際に、「食事制限があるから」と強めの物言いをされた。	家族と苦情職員、担当上司に聞き取りを行い、謝罪の場を設けた。
215	特 養	【ご意見箱に投書】先日、こちらの施設の近所に住んでいる叔母から、こちらの職員が早朝にベランダでタバコを吸っている姿をよく見かけると聞きました。4、5階では、ということでした。祖父も上の方の階に入っておりますし、お年寄りがいるのに平気でタバコを吸うのはどうなのかなと思います。喫煙場所は決まっていないのでしょうか。家族を預かって頂いているのですが、やはり常識としておかしいと感じますので、正してほしいです。【申出者の希望】入居者の近くでない場所を喫煙場所とし、所定の場所で喫煙してほしい。	喫煙場所は定められているため、決められた喫煙場所を守ること。業務中の職員個々の言動が施設全体の評価となることを各階・各部署へ口頭及び通達文書配布にて周知する。
216	特 養	麻痺ある利用者への食事介助の際、その利用者が右側へ傾きがちになるために、口に入れた食べ物が口外へ流れ出て、きちんと取り込まれていない。	現在の食事を取り込むことが、困難になってきているため、以後ハーフ食として不足分を補食対応することについて、家族に説明し、了承頂いた。
217	特 養	服の着せ方について、長袖の肌着が身体の上に着たままになっており、きちんと着せられていない。	スタッフ全員の問題なので、忙しくても全員で注意していくことを、家族に話し、納得頂いた。
218	特 養	夕食後の面会時、居室内に尿臭があり、確認したところ、床にパットが落ちていた。又、口の周りに歯磨き粉とちり紙が付いていた。	謝罪するとともに、内容について職員全員に周知し、改善するように伝えた。
219	特 養	駐車場が草木で車が止めづらいので、何とかしてほしい。	業者手配し、草刈り行う。定期的に職員で草刈り行う。
220	特 養	職員の言葉遣いがきつく聞える。	施設ケアマネジャーが利用者及び申出者と面談し、嫌な思いをさせてしまったことを謝罪する。介護課長やエリアリーダーから当該職員へ接遇の指導を行う。
221	特 養	職員の身なり、髪型、爪の長さなど気になり、不愉快になる。	・当該職員はもちろん、全従業員へ身だしなみ(接遇)に関して研修を行った。・改善策について報告、了解を得る。
222	特 養	・肺炎を繰り返している状況について、どのような介護をしていたのか。・看護師の返答が「担当でないのだからわかりません」という言い方はないのではないか。	・日ごろの介護方法等の説明を行い理解してもらう。・施設長より今後改めることを伝え、謝罪。
223	特 養	職員の接遇について。	職員に対し事実確認、及び接遇の指導。
224	特 養	洗濯による洗濯物の縮み。	手編みのカーディガンが縮んだとの話しあり。洗濯物別の適切洗濯。手編み等の毛糸素材で洗濯機で洗えない物は、家族へ洗濯を依頼する。
225	特 養	【ご家族から】母が転倒し受診した時に、医師より血をサラサラにする薬は飲んでますかと聞かれたのに対し、「飲んでいません。」と施設の看護師が答えたが、実際は飲んでいたので、施設の看護師は入居者の内服薬状況を何処まで把握しているのか大変不安に思った。きちんと内服薬を把握しておいて欲しい。	施設側の管理が行き届いていなかったことに、苦情解決責任者よりお詫びをした。今後は入居者の内服状況を把握し、体調管理をしっかり行っていく旨を伝えた。しかし、次から次へと訴えが絶えないため、本部事務局長に報告し、事務局長よりご指摘に対する対応の文書を送付いただき、それに対する家族の思いをお聞きし、施設側で可能な対応を記載した文書を、ご家族に確認していただき同意をいただいた。
226	特 養	ベッドシーツが汚れていても交換されていない。もう少し清潔面に配慮してほしい。	配慮が足りなかったことを謝罪する。当該フロアに限らず、全職員へ周知し、清潔保持に関する意識付けの徹底を指導。
227	特 養	待機上位者に対して、入居判定の材料である健康診断書の作成を依頼。診断書を作るため受診したために体調を崩し入院。入院したことで、入居が保留と言われたことに対して不信がある。	説明に不手際があったことをお詫びし、あらためて待機者への案内の流れについて説明する。
228	特 養	女性ご利用者が、他の男性利用者から暴行を受け、右顎に内出血ができるという事があった。(利用者はどちらも認知症の方)施設側から、その事実を家族に伝えようと連絡していたが、連絡がつかないでいるところに、別の家族がお正月だからと面会に来た際に伝え、それが夫に伝わったことで苦情となった。①1月4日にならないと説明できないのは問題ではないか。②施設を管理する者が説明すべき。③暴行を加えた方の家族へはどのように伝えたのか。	①②については、後手後手になってしまったことを深く謝罪している。③については、全面的に施設側の責任であること(その行為を食い止められなかった施設に責任があること)から、相手先のご家族にお伝えすることはない事をお伝えしご理解いただいた。上記について説明と謝罪をしたところ「今回のようなことは、二度と起きないように対応してもらえれば、それ以上のことは求めない」との言葉をいただき、納得いただいた。
229	特 養	差し入れで持ってきた食べ物を、本人以外の入居者に提供しないでほしい、何かあってからでは責任が取れない。本人の届いた荷物を、他の入居者がいる場所で開けたら、中身がわかり、おすそ分けせざるをえなくなるので、やめてほしい。	直近でそのようなことがなかったか事実確認をし、ユニット職員だけではなく、施設全体職員へ口頭と書面で周知した。
230	特 養	タイミングが合わず、体調不良の電話に出れずいたら、自営業先の電話に連絡し勤務していたアルバイトに伝言をしている。アルバイトに仕事以外のことをさせたこと、個人情報の漏えいになるのではないか、施設長に伝えてほしい。	施設長へ報告し、次の日に施設長が自宅へ伺い謝罪している。

231	特養	入居者家族から「見覚えの無い下着を着ている」と。	ショートから長期入所になった方で、ショートスタッフと一緒に再度荷物を確認し、記録違いだったと納得された。
232	特養	居室環境について。毎日奥様が面会に来園すると、同室者からいろいろ言われたりする。また、室内(ベッド周辺)が臭いがあるので環境を整えて欲しい。	・居室内で配置換えを行った。・ベッド周辺の整理、清掃を行うと共に、空気清浄機を設置した。
233	特養	面会時(妹)に活動がホールで行われていたが、利用者(姉)より「誰も連れて行ってくれない」との話があり、職員に声掛けし参加した。今後は毎回連れて行って欲しいと依頼があった。	午後のボランティア活動がある時は、声掛けし、参加を促すよう職員間で徹底していくようにした。
234	特養	親戚の面会に行った際に、日ごろの様子を伝えられたが、代理人でもない自分たちが聞かなければならない内容ではないように感じた。ルールに則った伝え方を徹底してほしい。	苦情内容を全体に周知し、守秘義務遵守の徹底を再確認した。苦情申し出者へはその旨お伝えし、納得していただいた。
235	特養	家族から、ユニットの尿臭がひどく、面会できないとの申し出。	排泄介助直後だったこと、改善策をについて報告し、納得される。
236	特養	認知症のある入居者の方を担当する介護職員に対して、一方的に厳しい内容の言葉を発せられた事に対して、対応していた職員が気分を書して入居者へ不適切な発言をしてしまった。それをたまたま居合わせたご家族が、様子をご覧になっており、苦言を呈された。	ご家族から生活相談員へこの件について相談が寄せられ、対応した職員に対応状況と事情を聴取した。併せて指導を行う。一連の対応について、苦情受付担当者より説明をさせて頂き、ご家族様へご理解を頂く。
237	特養	利用者の方より、提供された食事が美味しくない、熱いものが熱いうちに提供されない。利用中の楽しみの一つであるので、食事について、もう少し考えて欲しい。	食事の提供状況および食事の内容について再点検し、苦情内容に伴う詳細について確認を行う。見直して改善できる内容については、是正を行う。また、給食委託業者へも併せて改善提案を実施する。
238	特養	利用者Aさんのご家族より、面会時「同室者が、夜間大きな声を出して眠れなかった」との話があった。出来れば部屋を変えて欲しいとの話あり。	謝罪し、当日居室を移動、翌日面会に来られたご家族より「早速対応してもらい、本人も満足していました」との話あり。
239	特養	利用者Bさんのご家族より、面会時、本人の義歯が黒くなっていたが何故か。もし古くなっているのであれば、作り直して欲しいとの話あり。	訪問歯科の先生に相談。本人が鉄剤を服用している為、黒くなったと考えられるとのこと。研磨して頂き、その旨ご家族に連絡、了承頂く。
240	特養	職員Aから、毎日娘さんが面会に来て、〇〇さんは来たことを直ぐに忘れてしまうので、意味がないようなことを言われ傷ついた。	ご家族の心を傷つけてしまった事について、施設長等幹部職員が謝罪した。職員Aには、娘さんが傷ついたことを直接話し指導した。職員Aから謝罪の申し出があったが、今後関係性を崩したくないと、娘さんからは職員Aからの謝罪は求めない意向があり、了解した。その後は職員Aも言動に気をつけ、娘さんと良好な関係が築けている。
241	特養	職員からの言葉使いに傷ついたので改めてほしい。(面会時にご家族のいる前で、本人に対しての強い口調が聞かれた)	ご家族、施設長、生活相談員、対応した職員にて、話し合いを行ない、傷つけてしまった言動への謝罪、及び今後の本人への一層の人権尊重した声掛けをお約束し、解決している。
242	特養	請求書が届いたが、急に利用料金が高くなった。利用料金について説明後、請求書自体が見づらいし、わかりにくい。	請求書を発送する前に、重要事項説明書を送り、文書にて説明を行ったが、料金に変更のある方については、別に電話連絡など口答で説明する必要があったことを伝えて謝罪する。請求書の様式については、システム上変更できないが、わかりにくい所は説明文書を同封することでご理解をいただけた。
243	特養	居室のごみが目立つため、改めてほしい。	不快な思いをさせてしまったことについて、事務長、生活相談員にて謝罪を行っている。全職員にて改めて掃除方法検討し、環境整備について徹底していくことを確認しあっている。
244	特養	居室内の掃除が行き届いていない。ケアの基本だと思うので、しっかり掃除してほしい。	掃除が行き届いていないことを謝罪した上で、①清掃のチェックリストの作成 ②毎食後に床・ベッド周りの清掃チェックの実施 ③清掃担当職員の当番制の三点を実施し、フロア及び居室内の清潔を保つことで、苦情申出者の了承を得た。

245	特養	玄関前のソファ付近にテレビを置いてほしい。(苦情受付ボックスに投入された苦情内容)	①玄関前ソファ付近は、地域交流ホールと一体化しており、テレビ設置によりホール内で行われる催しに支障が出る ②特定の方が、テレビを見て長時間過ごす他の利用者に迷惑がかかる ③各ユニットに大型テレビが設置されており、ユニットで入居者と一緒にテレビを見ることが可能である 以上三点の理由により、玄関前ソファ付近にはテレビを設置しないこととした。
246	特養	居室内で転倒事故があり、受診時の対応が遅かったために、寝たきりとなったとご家族より意見があった。	対応の遅れ等について、施設長と職員で謝罪するとともに、賠償責任保険(お見舞いの範囲)を使用した。また、事故対応について検証するとともにマニュアルの見直しと、再発防止を徹底した。
247	特養	(申出人:家族)面会時居室にて過していた。外から職員同士の大きな声で、自分の入居中の父の事や他利用者のことを話していて、大変不愉快で悲しい気持ちになり涙が出てきました。あまりにもひどいと思ったと言う苦情。	申出人と相談員等で話し合いを行いました。不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪する。全職員に今回の件のことを伝え、再発防止の周知徹底を図り、苦情対策対応委員会主導でケアの見直しも図っていく。
248	特養	利用者が加入している保険会社より連絡があり、本人が電話に出るには、状態上難しいことを相手に伝えたところ、家族より個人情報保護の観点より、取り扱いについて苦情をいただいた。	家族には、口頭、文書にて謝罪をした。職員全体、保護規定の周知、配付と注意喚起の文書を作成し、個人情報の取り扱いについて説明を行った。
249	特養	利用者家族に対しての話し方は気にならないが、職員間で話しているときに、上から目線で話している職員がおり、気持ちの良いものではない。こちらも世話になっているので本人には伝えなくても良いが…。	該当職員へ職員間でのコミュニケーションについて確認。事業所内、業務内における態度、言葉遣いについて指導を行った。申出があった方に対しては、詳細ではなく、基本的な姿勢・対応等、改めて指導したことを伝え、不快な思いをさせてしまったことについて謝罪をした。
250	特養	利用者の持ち物が利用中破損してしまい、すぐに職員が謝罪をする。そのとき対応した同居家族は了承していたが、1ヶ月後、別の同居家族から連絡があり、破損した持ち物の対応について返答を求められる。	家族に対して破損してすぐに謝罪をしたが、家族が事業所の対応について十分理解していなかったため、家族はその後の対応を待っていた。謝罪と同時に今後の対応等についても確認し、共通理解が必要であった。事業所内で話し合い、利用者や家族の対応についての共通理解を図る必要性を確認する。
251	軽費老人	トイレに手摺をつけていただきたい。	どういった手摺が、どの部分に必要なのかを確認し、格子状の手摺を各ブロックトイレに1か所ずつ設置している。
252	軽費老人	食堂ホールの席替えをしないでほしい。	席替えではなく、寒さ対策等かねてのテーブルの配置換えとなる旨を説明し、ご理解頂く。
253	軽費老人	利用者より、毎日忙しいことは分かっているが、もう少し話しかけてもらいたい。	日頃あわただしく接していることをお詫びした。おやつや時間や居室掃除など、積極的にコミュニケーションをとる機会を増やすよう職員間で話し合った。
254	軽費老人	利用者より、夜勤業務を行う職員に対する苦情。時間で業務を行うのであろうが、血圧を測る時も「はい、次はこれ、次はあれ」とバタバタ動く人がいる。性格もあるだろうが、自分も人を相手にする仕事を長くしてきた。相手に与える印象を悪くしてしまうだろう。私だけでなく、お互い気まづくなると思う。	利用者との接し方が性急になってしまい、気まづい思いをさせてしまったことをお詫びし、職員会議で利用者への接遇について話し合った。
255	軽費老人	利用者家族へ利用者の状態を説明する際の言葉の行き違いや、状態報告の遅れから苦情へ発展し、通院並びに入院費用を請求された。	入院費用等については、保険適用の有無を文章にて回答した。その後も話し合いを繰り返し行い、回答については文章にて回答し、対応を行った。
256	軽費老人	入所当初から、他利用者からのいじめのようなものがあったが、なぜ職員が気付いてくれなかったのか。	つらい思いをさせて申し訳なかった旨、謝罪する。今後は訪室を多くし、本人の思いをその都度確認する。利用者間の関係について把握し、必要に応じて仲裁に入る等の対応をする。経過について職員全員できちんと確認することにした。
257	軽費老人	職員に頼みごとをしても忘れたい、申し送りがない。名札を付けていないので、誰に頼んだかわからない。	名札は、ケア時に利用者にあたってしまったりする為付けていない。各居室に担当職員の写真を貼り、ユニット共同室にはユニット職員全員の写真を掲示し、周知を図った。申し送りについては、朝夕の他、各出勤時と申し送りノートを活用し、忘れ等がないように改善した。家族面談時に説明し、了承を得ている。
258	軽費老人	入浴時に浴槽に垢が浮いており、不潔な感じで不快だった。	職員に対して入浴マニュアルの研修会を改めて実施し、一人ひとりの入浴後の湯船の清掃を徹底した。
259	軽費老人	食事時間が、前半・後半と決められているが、守れない人がいる。前半の時間帯に後半の人が来て迷惑である。	不快な思いをさせたことについて謝罪し、当該利用者に繰り返し注意、指導すること、職員間で対応を検討することとした。
260	軽費老人	廊下に歩行器を置いている人がいる。共有部分であり、消防隊進入口にもなっているスペースのため、邪魔で仕方ない。注意して欲しい。	当該利用者と話をしてみる旨返答。後日当該利用者のご理解をいただき、改善されている。
261	軽費老人	入居中の家族の件で、職員から文句を言われ、退居をほめかされた。当該職員の指導、処分を行ってほしい。(保証人よりの苦情)	施設長、法人事務長に一連の流れを報告。施設長から保証人に連絡し、話し合いの場をもちたい旨お伝えするも、その必要はないとの返答。職員からも謝罪と話し合いについて、ご連絡するも、もういいとのことのお返事で、この件は終了している。
262	軽費老人	他入居者に悪口を言われた上、物がぶつかっても(その入居者の行動の為に)謝罪もされない。施設から厳重に注意してほしい。(入居者より)	苦情対象の入居者は、聴覚障害があった為、施設外の支援者を変え、苦情の申出者、解決責任者(施設長)、受付者として話し合う。その結果、対象者と申出人との間の誤解も解け、関係修復されている。
263	軽費老人	利用者より、面会に来てても車が止められなくて困っていた。どうにかありませんか、娘が来てても荷物だけおろして帰ったり、孫が来てても直ぐ帰ってしまっ、とお話受ける。	大変申し訳ない事謝罪する。駐車スペース確保すること、お話す。玄関前に2台の駐車スペースをつくる。玄関前に2台の駐車スペースをつくったことお話し、空いていない時には、事務所に声をかけて頂くように、お願いをしました。
264	軽費老人	利用者よりメールボックスに不在者伝票入っていたんだけど、宅急便が6月17日着、父の日なので息子が送ったから、届かないはずないと言われ、次の日宅急便の方に電話したら、届けますと言われて届けてもらった。もう10日以上経つのにとお話受ける。	不在伝票をメールボックスの奥に入ってしまった可能性が高いと思われる。今後直接本人に不在伝票をお渡しすることを、6月29日朝の打ち合わせにて職員に話し統一する。
265	軽費老人	館内でタバコを吸う方がいて、室内まで入ってきます。	備付けの苦情ボックスからの内容で、対象者が不明な為、全喫煙者に対して、館内は禁煙と言う事を改めて説明をして、必ず指定の場所で喫煙をして頂くようにお話しをする。当時喫煙者3名。

266	軽費老人	特定の男性入居者から卑猥な言動を受けた。以前から卑猥な言葉を周りに吹聴している姿があるので、きつく注意して欲しい。	対象者に対して、事実確認を行ない認める。本人は冗談のつもりで言っていたと言う事で、今後は言わないと言う事。「冗談と捉えてくれない場合が多いので、今後は言わないように」と口頭にて注意を行う。申出人に対して、上記対応を説明して納得される。また、再度同様の言動があった場合はケアハウスに話すように伝える。
267	老人福祉セ	「障害を理由に入浴施設の利用を断られた」「健康者と同様に入浴施設を利用したい」	入浴施設の利用方法に不適切な部分があり、申出者自身に対して他の利用者からの苦情が入っていた。事前に指定管理の担当課に施設側の対応を報告するとともに、利用時のマナー等について改めて本人に説明し了承いただいた。
268	老人福祉セ	活動実績のない団体(愛好会・サークル)が貸部屋を優先的に借りられるのはなぜか。不公平に感じるので理由を教えてください。公平に運営してほしい。	活動実績が無くても、申込規定に基づき必要な書類が揃っているため貸部屋を使って頂いている旨を説明。また、今後、活動の様子を確認し、実績を見て、公平な運営となるように約束した。
269	老人福祉セ	当センター主催の委託講座に申し込んだが、途中退会したので、年会費を返してほしい。※年会費は当センターで頂くものではなく、各講座の講師、内容に委ねている。	講師および代表と、苦情申出人の間を職員が仲介し、最終的には年会費の一部を返金することで了承を得た。また、再発防止のため、会費に関する規約の作成を今後行うことを検討した。
270	地域包括	住宅改修後、償還払いで申請したはずなのに、9割分の料金の振り込みが3か月以上経過しても確認できない。どうい対応をしているのか。忘れていたのではありませんか。きちんと説明してほしい。	住宅改修後の申請書類をそのままにし、手続きを怠っていた。申請手続きをすぐに行い、市役所へ入金時期を確認。苦情解決責任者と担当職員が訪問し、説明・謝罪を行った。
271	地域包括	対応していたケースの状況が改善しないまま放置した結果(本人が提案をうけ入れなかった)、近所の住民が、においの問題から包括の対応が悪いとのクレーム。	本人の介護度をみなおしたり、尿もれに対する対応を包括のスタッフで行った。近所の住民とは話し合いの結果、上記の対応で理解していただいた。
272	地域包括	利用者の近所の家の駐車場を利用者の指示で利用したが、駐車場の持ち主から勝手に使用したと、おしかりをうける。	駐車場の持ち主には連絡とれず。駐車場利用を指示した利用者さんが、後日、その方と話をし下り誤解はとけた。
273	地域包括	デイサービスへ通い、リハビリを続けてきたが、職員の異動が多く、対応が以前のようにない。運動訓練を行っているが、効果がない。	本人の希望により、現在のデイには苦情を伝えず、新しいデイを紹介、体験し利用を変更する。
274	地域包括	介護予防教室終了時のアンケートに質問を書いたが、それに対する回答が無かった。	アンケート内容について、回答するという認識が無かった事について謝罪し、頂いた質問には、次回介護要望教室で回答する事に改善した。
275	居宅介護	以前居住していた所では、2年に1回ケアマネが変更になっていた。新しい事業所にして欲しい。	夫婦で包括と居宅が担当であったため、包括と同じ法人を紹介した。(担当当時、包括支援センターが別だったため)
276	居宅介護	苦情の受付ではありませんが、担当介護支援専門員を変えないでほしいと希望がありました。	事業所内での異動や退職に伴い、変えざるをえない事をご了承いただきたいと、文章にて説明を行いました。
277	居宅介護	本人より、相談支援業務で認知症でもないのに、病院受診をすすめられ負担だった。提案ばかり多いので、担当を変更して対応してほしい。	本人被害妄想が有り、思い込みが強い方であったが、病気の症状に配慮しながらの対応が必要であった。本人へ対応の不備な面に対し、謝罪をおこなった。又、希望に合わせ担当に変更し以後対応に不備がないよう、職員間でも周知を行った。
278	居宅介護	お昼過ぎに電話した際に、居宅のケアマネージャー全職員が訪問中で不在中、電話を受けてくれた事務職員に「担当ケアマネージャーとすぐに連絡取りたい」と緊急性を伝えたのに、夕方になっても連絡が無いのはどういう事か。事業所間の連絡体制(連携)を改めて欲しい。	今後は居宅のケアマネージャー不在時等の伝言等連絡体制を検討(メモの置き場所・確認の仕方)し、お互いに確認するなどコミュニケーションを取ることで、ご不便おかけすることの無いように、同じことを繰り返さないことをお伝えし、納得していただいた。
279	居宅介護	利用者さんより、入浴介助でヘルパーの利用を希望される。サービス担当者会議の際に、ヘルパー間の引継ぎのため同行訪問をお願いするが、数人で訪問されるのは嫌だと不信感を持たれ、娘さんの働いている施設のケアマネに相談され、家族はケアマネの交代を希望していると連絡を受ける。	娘さんが働いている施設の管理者より、内容を説明され誤解が解かれる。自宅に苦情担当者が訪問し、再度説明不足により誤解や不安な状態を招いてしまったことをお詫びする。担当者交代を提案するが誤解だったことから、このまま担当して構わないとの意向を確認する。今後このようなことが無いよう、担当者に注意喚起を行った。
280	居宅介護	介護について、一方的な話や必要な提案をしてもらえなかった。	ケアマネージャーの対応について謝罪するとともに、家族とケアマネージャーの信頼関係が崩れている為、再構築は困難と判断し、ケアマネージャーを変更した。
281	居宅介護	初めて利用したショートステイの職員対応に対する苦情。	担当者が本人へサービス事業者との連携不足に対して謝罪。今後サービス事業者に情報提供する際は、身体的な基本情報の他にも性格や好みなども併せて行うよう事業所内に周知した。又、初めて利用する場合は、利用中に訪問し、様子を伺うよう周知した。
282	居宅介護	ケアマネの対応が遅い。対応の態度も悪い。	当ケアマネには注意し、ケアマネを変更した。
283	訪問介護	「サービス提供者の顔が気に入らない」と怒鳴られたり、威圧的な態度での言動が続き、仕事の継続ができない。	・利用者、及びスタッフより苦情受付者ヒアリングを行う。スタッフの訪問を外し、メンタルサポートを重視する対応を行った。・利用者様への人権を否定する言動は控えていただくよう説明し、理解していただいた。
284	訪問介護	訪問看護ステーションの看護師の態度が以前と違い、無愛想な態度をとるようになり、本人だけではなく家族も感じている。またケア中に所属している事業所の愚痴をこぼしている。	事業所の管理者に報告する。管理者訪問し、本人、家族に謝罪するとともに職員間でも話し合うこととした。また、本人の希望により、看護師の訪問については、担当ではなく回数を減らして継続することになった。
285	訪問介護	予定の訪問時間より早めに訪問し、早めに帰ってしまうが、記録簿には予定の時間を記載している。実際の終了時間と記録簿の終了時間に誤差があり、その間に何かあったらどうするのか。	利用者及び担当ケアマネを交え話し合いをし、実際にかかったケア時間を記録簿に記載することを職員に徹底させることとお話しし、了承していただく。職員には、今後このような苦情が発生しない様、全ての利用者に対し、ルート上諸事情がある場合を除き(事情があり、早めに訪問する際はきちんと理由を説明すること)決められた時間に訪問することを周知徹底した。
286	訪問介護	ケア中の態度が良くなかった。掃除をきちんとできていなかった。	入居先の施設長へお詫びをし、担当を変更することで了承して頂いた。
287	訪問介護	訪問するヘルパーが変更になる場合は、担当ヘルパーからだけではなく、管理者からの連絡が欲しい。	ご家族と話をし、今後は管理者から連絡を入れることで了承して頂いた。また、担当ヘルパーからも「〇〇から頼まれて来ました」と一言添えることを徹底することにした。
288	訪問介護	一人の職員の発言により、体が拒否反応を起こして、緊張してしまう。支援に来ないでほしい。	不愉快な思いをさせていたこと謝罪する。ご本人、ご家族、相談員と話し合いを持ち、最終的には、「普通の会話なら良い」との回答を頂く。職員全員で会話のやりとり接し方の対応について確認しあった。

289		訪問時間になっても来ない。(5分遅い)	少しでも遅れるようであれば、電話連絡をする。
290	訪問介護	新しくチームに加わったヘルパーのケアの手抜に不安がある。特に入浴後のオムツ装着で尿もれがあった。入浴中の顔拭きもよく拭けていない。	再度、他のヘルパーに同行してもらい、手抜を確認してもらい、改善するように指示。利用者家族におわびをして、もう一度同行の許可を得た。同行後のケアについて、手抜を確認すると大丈夫とのことだった。
291	訪問介護	夜間帯のトイレ支援のNCに嫌味を言われる。「さっき行ったばかり」指名料が発生するよ等	①接遇マナーの研修会を開き、利用者様との向き合い方を学ぶ機会を設けた。研修内容を説明し、今後同じようなことがないか定期的に聞き取りをする。②ヘルパーが負担に感じる事を業務改善を行った。
292	訪問介護	提供時に(提供内容は居室清掃とリネン交換)提供説明したところ、「シーツ交換を前日された。鍵を開けられた。」と話されていた。	事実確認をしたが、どの職員もシーツ交換をした事実がなかった。
293	訪問介護	訪問時、使用していない部屋に入らないで欲しい。	利用者及び家族と話し合い、必要な物品は使用する部屋に準備して頂くこととした。
294	訪問介護	重要事項説明書等重要な書類は、家族を通して貰いたい。高齢の両親はシーツ交換ができないので、訪問時シーツ交換、ラバーシーツ交換をお願いしたい。	利用者のご家族へ重要な書類に記載し捺印を頂く場合は、家族同席のもと行うよう伝え承知して頂いた。シーツ交換については、訪問する職員へ、周知し同じ間違いを起こさぬよう注意喚起した。
295	訪問介護	サービス事業所へ担当CMより、提供表と実績の相違点について確認の電話をした際の対応が、受けた者にとっては威圧的できつく感じ、精神的にダメージを受けた為謝罪してほしい。また、自費サービスの為、誤りではないと説明したい。	不快な思いをさせてしまったことを、管理者と担当CMより謝罪する。その上で指摘した内容について改めて確認し、相手方にも認識不足な点あったことを双方で確認しあった。今後そのようなことがないように連携を図っていくようにした。
296	訪問介護	ヘルパーが通院支援の予約時間になっても訪問しなかった。今後同じ事が起きると困る。	謝罪をする。対策として予約日の前日に利用者、ヘルパー双方に確認の電話を入れることとし、納得してもらう。
297	訪問介護	他の事業所よりも支援に入れる回数が少ない。もっと入って欲しい。	マンパワー不足で支援に多く入れないことを伝え、出来る範囲で支援させていた。たく事で納得してもらう。
298	訪問	ヘルパーの発言で不愉快な思いをした。	責任者が謝罪し、ヘルパーに指導した。
299	訪問介護	訪問の際、「臭い、臭う」と言われた。「私は言われても何も思わないが、傷つく人もあると思うので十分注意してほしい」「こんな状態だからここにきて、お世話になっているのに」「そんな人には来てほしくない」と話された。	管理者が謝罪する。安易に無意識のうち発している言葉に十分注意することの徹底と、お客様に不快な思いをさせることのないように対応することを徹底する。
300	訪問介護	女性利用者様から、女性ヘルパーに来てほしい。	日勤帯では可能であるが、夜勤隊ではシフトから見て難しい時があると説明し、了承を得た。
301	訪問介護	買い物サービス提供利用で、頼んだものと違うものを購入してきた。	購入した商品の間違いについて謝罪をした。商品の交換を提案したが、別の用途で使用するので、交換の必要はないということご了承いただいた。
302	訪問介護	訪問中にしゃべりすぎるのでうさ。本人にも直接注意したところ、それからししゃべらなくなった。	サービス中にも関わらず、配慮の足りない行動で申し訳なかったと謝罪した。担当職員について、所長より厳重注意し、指導もおこなった。
303	GH	職員の言葉遣いが、抑止するような口調。	職員同士の勉強会や研修にて、介護支援について理解する。
304	GH	セーター、ジャケット等の洗濯時の取扱いの方法を考えて欲しい。カシミヤ等を着させたいのは、家族として何かしらしてあげたいのが普通ではないか。縮むから安価な服を揃えて欲しいとは失礼ではないかと。(電話にて)	ご家族の気持ちを考えずに安直な話をしたことに対し、丁寧に詫言ひ職員への周知を図り、今後同様の衣類への対応はクリーニング店に依頼する事をお伝えした。ご家族からはご理解ご了承を得た。
305	GH	パーキンソン病進行により末期にて、病院から看取り希望でGHへ戻り、必要な水分確保の為点滴で対応中に、ご本人様より家族に「右側の腕が何かいずい」と話され、その場で確認すると、点滴の管が右腕にグルグルと絡まっていた。直接更衣を行った職員に注意をしたが「あはは」「ごめん」と言われた為、今後も看取り期の方々のケアで同じような事があってはならないので、改めて頂きたい。自分から「何かおかしい」と話せない、直せない状態だと思いますので、より介護者はこまやかなケアが必要だと思います。	直接、ご家族から管理者へ報告し、ご本人様への身体負担と不安をあたえてしまった事について、後日施設フロア内の職員へ周知、ご利用者様への対応徹底と共に管理者より謝罪を行った。
306	GH	入浴介助の際、ご利用者様より「頭をこつかれた」と面会時ご家族へ話され、「他の人も言っている」と話された為、当日いた職員へ確認すると「もしかしたらケアが荒いのかもかもしれません」との話がきかれた為、うちの母だけではなく、ご利用者様も不快があってはならないと思いますので、再度ケアの方法を改めて頂きたい。高齢になると、介護者が思っているより洗髪の際の手指の圧力を感じやすく、髪の毛へのダメージもある。入浴はご利用者様にはとても大事で、一番こちよい場所でもあると思います。	直接、ご家族より管理者へ報告し、ご本人様への不安をあたえてしまった事を、ご本人様、ご家族様へ謝罪し、後日職員へ、ケアの方法をふり返り、改める様指導を行った。
307	GH	(家族より)面会に来られた際、本人より日頃のケアについての不満を聞かされ、不安になったと話される。	本人の心を傷つけ、ご家族にも不安を与えてしまった事を、管理者より改めて謝罪する。ご家族、本人の思いを時間をかけ傾聴し、職員へ尊敬を守ることの大切さを勉強会の期に介護姿勢について指導を行った。
308	GH	(家族より)受診日前夜に下剤を使用し汚染してしまった為、出発前に入浴させていた。外出前に「カゼをひいてしまうのでは？」と話される。	その日のうちに、ご家族へ謝罪の電話をする。予定に合わせ本人の体調管理に気配りするよう職員へ指示し、理解してもらう。
309	GH	「自分だけ外出(レクリエーション)に連れていかれなかった。声もかけられなかった。」と母が話していたので、その理由を伺いたい。	当日は、外出計画はなく、他利用者も外出はしていないことを説明。また、当該者は認知症による妄想が激しく、今回の件に限らず、妄想の症状が出ることを説明した。さらに、そのような症状の際には、職員が傾聴していることを伝え、了承された。
310	GH	11月5日、お客様のご家族様(姉、弟、兄)が来所されたことに対して、不満の意を表し、「今後、私の同意なしで、誰にも会わせないで欲しい。2、3年前に一度ホームの場所を教えたんですが、あれからいろいろあって大変です。あの人は家族ではないですから。」と話される。	①今後、お客様の奥様からのお話を傾聴し、奥様のご希望の方法で(奥様以外の)面会者に対応する。②11月5日に奥様からのお話を傾聴し、お詫びすることで奥様も落ち着かれご理解頂いた。今後も苦情や相談はいつでも話して頂き、改善に努めることを話すとご理解頂く。

311	G H	内覧会の時に、事業所の駐車スペース確保の為、社員の車6台を近隣にあるイオンの駐車場に無断駐車してしまった。	今後買い物以外の目的で、駐車をしない事を約束した。
312	G H	事業所見学に来られたお客様が駐車をしようとしたが、駐車場が狭く、駐車場へ入居者が日光浴をしていて駐車が出来なかった。	他駐車場の空きがない為、事業所の入り口に駐車をして頂く。
313	G H	財布に入れておいたお金が無くなったのだが、その後の説明が何もないまま弁償金としての記載だけがあったのはどうなのか。	紛失した現金について、スタッフへの聞き取りの結果も原因は不明。改めて状況報告と、今後同じ事を繰り返さない様に、ご家族様に説明し納得していただく。
314	G H	備品購入について。	必要な物は、施設長、事務長に相談し適切に購入する事にした。
315	G H	食品と水道光熱費の高騰の為、利用料金の改定を利用者家族にお知らせしたが、「料金が高い」との苦情を受けた。	話し合い(施設職員)を行い、再度料金を改定した。家族の理解を得ることができ、改めて料金改定のお知らせを送付させて頂いた。
316	G H	家族様からの電話を保留にせず取り次ぎ、家族様に不快な想いをさせてしまった。その時の言葉遣いが通常の職員間での会話になってしまっていた。	電話の使い方、言葉遣い、利用者様、家族様優先であること、再研修を行った。施設長、法人に報告した。上記の件、家族様へ報告した。
317	G H	足指が化膿し外科受診したが、この症状の原因は事業所側の対応不足から起こったものなので、医療費・通院介助費用は事業所負担になるのではないかと。	①今回の症状は事業所の対応不足だったこと。②アクシデントが起こった事業所と請求担当の本部と情報共有不足により医療費等がそのまま請求に至ってしまったこと。以上の二点をご自宅に訪問させていただき説明・謝罪。医療費等を差し引いた請求書を改めてお渡しする。ご家族はどういう経緯で請求に至ったかを知りたかったということで、今回の説明で納得していただけた。
318	G H	居室内の布団に着便があった。職員が見落としており、家族様が発見。	毎日汚染の有無に限らず、リネンの洗濯を行う事とした。
319	G H	「母が見たことのない服を着ていた。見たことのないセーターもタンスに入っていた」と面会時に娘様より話ある。	洗濯物の返却時、職員の確認不足で間違ってしまった事を謝罪する。返却ミスをなくすように職員間で確認を徹底し、再発防止に努めるよう話し合った。タンスに入っていたセーターはクリスマスのプレゼント(施設より)であることを、事前に家族に伝えていなかったため合わせて謝罪し了承を得る。
320	G H	「毎日面会に行っている兄貴から、お袋が自分の事が分からないようだ。名前を聞いても答えられないと、興奮して電話が来て困っている。兄貴がお袋と二人きりにならないようにしてもらいたい」と三男様より話ある。	長男様がお母様や自分の名前を確認することに関しては、自分を忘れて欲しくないという思いの表れと捉え、面会時に本人が困らないように職員が仲介することを伝える。長男様面会時の際には、本人に「息子の〇〇さんがお見えです」と職員が前もって伝える等し、面会時和やかな時間を過ごして頂けるような対応を心掛けるよう職員間で話し合い、三男様に伝えた承を得る。
321	G H	食材の彩りについて。	食材業者見直し、業者変更。ご家族に報告し、見ていただいた。
322	G H	往診契約の仲介において、主治医が2つある状況を作ってしまった。	謝罪。往診契約を取り消す対応をした。
323	G H	利用者本人から、居室で面会できると思ったら、面会室での面会だった。施設内の行事の際に、施設内に子どもが入ってきたと意見あり。	・感染時期で居室での面会を延期していた。・掲示板を利用して利用者様へ伝える。・面会日時等の変更については、その都度連絡すること。
324	G H	屋食の野菜が固くて、食べたいけど食べられない様です。と家族から連絡があった。	本人に確認したところ「人参やブロッコリーが固くて、好きだけど食べられなかった」との事実確認がとれたため、家族に謝罪し、その後野菜提供時には加熱時間を長くし、柔らかく提供する様努めた。
325	G H	グループホーム利用者が外泊した際、歯を磨いたところ、歯ぐきから出血あり、きちんと磨かれていないのでは？との指摘あり。	苦情内容を職員間で周知徹底し、口腔ケアに入る際、歯みがきを丁寧に行う。また、歯ぐきの状態確認も行なっていく。家族に対応内容を説明し、理解していただいた。
326	小規模	失禁が多くて、洗濯物が多くなり、洗濯が大変だ。(家族洗濯をしてしている方)	夜用の大容量吸収のパットへ変更し、失禁が殆ど無くなった。
327	小規模	利用者の家族様から補聴器を付けていないのはなぜか。	利用者様が付けるのをいやがり、付けてもすぐに外す。無理に付けなくてもとのことで、家族様に説明したが、理解を得ていない。(紛失した事があり)
328	小規模	居室の清掃をもう少しマメにして欲しい。	居室の清掃の時間帯を開示の時間帯と実施職員、方法の検討を行い、掲示と家族へ説明を行った。
329	小規模	尿パットの当て方の要望をしたが、そのようになってないと言われ、娘さんより話あり。	ミーティングで実演し、皆に周知、ミーティングに参加できなかった者にも個別に伝え、申し送りノートにも記入、全員に徹底した。その事を娘さんにも伝えた。
330	小規模	ベテランの介護員が入浴介助している際、ご利用者様から、そのやり方はいつもと違うと言われた。	ご利用者様のやり方を職員間で情報共有した上で、安全性や自立性を考慮し、ご利用者様にとって良いケアを考え対応した。
331	小規模	ある職員で、ご利用者様に「ちゃん」付けや、威圧的な言葉遣いで対応していた。	ご利用者様に謝罪し、ミーティング時に、高齢者の尊厳や虐待等の勉強会を開催した。また、個人面談を行い、ストレスマネジメントに努めた。
332	有料老人	お返しした荷物の中に、お孫様からの手紙や写真が入っており、ご家族様から不快な思いをされましたとあり。	直ちに施設長、管理者が謝罪するとともに、利用者様及びご家族様と、お返しする物とそのまますり取りするものを確認しあいました。
333	有料老人	・本人に確認せず、施設対応にて受薬のみ施行。・本人は、前回の血液検査の結果に基づき、医師に確認を取り、再度血液検査を依頼しようと考えていた。・時期が近づき看護師に本人が確認し、既に受薬済である事を知り苦情となった。	・本人と代表取締役、管理者の3者で話し合いを行った。・本人未確認で有った事について、謝罪するとともに、今後、受診、受薬時は、必ず本人の確認を取ることと徹底すると約束し、他職員にその旨を申し送った。
334	有料老人	・本人より旦那様が意識不明の状態入院中なので面会に行きたい。家もそのままにして出て来たので、状況を確認したいとの訴えあり。何の説明もなく連れて来られて、納得が行かない。(※旦那様は既に死亡されており、その事実を本人に伝えていない。又、入所理由を本人に伝えているが、認知症が有り、忘れてる。)	・お子様方の要望で本人に事実を伝えていない。※旦那様は面会謝絶状態であると申し合わせている。(ケアマネ、ご家族、施設間で…)・申し合わせ内容をご本人に伝え、翌日息子様に電話して、お話ししていただく事とし、納得される。
335	有料老人	午後のおやつ時、利用者様本人から「俺もどら焼きや串団子を食いたい」と言う苦情があった。	御本人は糖尿病であるため、甘い物は提供出来ないで、管理者から説明し、納得してもらい、おやつが甘い物の時は席を離して、別の物を提供している。
336	有料老人	男性職員の言葉遣いが、利用者様を子供扱いするような言葉に聞こえたらしく、利用者様を怒らせてしまった。	管理者と共にその職員と謝罪し、ミーティングで、その利用者様に対する対応のし方を確認した。
337	サ高住	羞恥心の配慮がなっておらず、嫌な思いをした。介助の仕方も雑でいつも忙しくされる。	女性の利用者様には女性職員が排泄介助、モーニングケア等行う。

338	サ 高 住	魚系の調理提供が多い為、肉系をもっと出してほしい。	調理師会議を実施、カロリーの確認と提供料理の見直しを行い、1日に1回肉を出せるようなメニューを構築した。
339	サ 高 住	食事に関する苦情が多い。・味がうすい。・量が少ない。・この金額(食事代)でこの内容はおかしい。(高すぎる)	本人(入居者)に対し、当社の食事は塩分量を考えながらつくっており、バランスのよい、カロリーをおさえた食事内容としている旨、ご家族等に説明し、理解して頂いている。
340	要 介 護 認 定 調 査	調査時の聞き取りの仕方について。調査中、家族が日ごろの様子について詳細を説明しようとする、話を遮られ、伝えたい内容の半分も説明できず話も聞いてもらえなかった。	調査員に状況を確認、家族からの訴えを説明し、調査方法について家族へ謝罪した。調査は調査員のペースで進めるのではなく対象者や家族のペースに合わせて等相手に不快な思いをさせないよう注意する。職員全体で情報共有、接遇研修を実施し、再発防止に努めている。
341	支 援 施 設	平成29年(8/5～7短期入所ご利用)短期入所利用後、自宅にて持ち帰った荷物を確認したところ、5日昼の薬が服薬されていなかった。逆に予備で持たせた夕の薬を服薬したようだが、何かあつての事なのか。	5日に与薬した職員が、薬トレイに昼と夕の薬が間違っ入っていた事に気付かず、昼に夕の薬を与薬してしまった。夕の薬が1回分無い状態だった為、事情を知らない職員が予備から夕の薬を出したことが原因であった。以上を家族に説明し、ご家族からは「薬を飲まないことが一番困るので、同じ事がないようにして欲しい」とのお話を頂きました。第三者委員の方には上記の内容を報告しました。(状況説明)
342	支 援 施 設	屋食の粥の水分が多すぎる。	①非常食の粥で水分が多かったので、通常の形態となるよう調整して調理する。 ②非常食を使用する際は、献立等で提示し、利用者、職員への周知をはかる。
343	支 援 施 設	①テレビのイヤホンが抜かれ、オーバーテーブルに置かれていた。②掛布団の右側が折り込まれていた。③シーツの敷き方。(シワになっていた)④布団の上に置いた新聞がタンスの上に移動されたままだった。⑤オーバーテーブルに置いた靴下がタンスの上に移動されたままだった。	①苦情の内容を全職員で共有し理解する。②利用者の状況を把握し、生活のしやすさ、安全に配慮した支援を行う。③技術を身に付ける。
344	支 援 施 設	ある決まった職員が選番勤務の際に、〇〇の部屋を見回りに来ない。	〇〇様のご意見をもとに、当該職員に対応について、本人に確認致しましたところ、時間は少し遅くなることもあったが、見回りは行っているとのことでした。その際、〇〇様は居室にいらっしゃらなかったようでした。今後も、他の利用者への支援の関係で、見回り時間が遅くなることもありますので、ご了承頂きますようお願い申し上げます。また、尚も見回りに関する事項について、再確認をして参ります。
345	支 援 施 設	〇〇さんがご家族付添で通院し、帰園した際の看護職員の対応について。①挨拶もなく職員室に入ってきた。②前回通院し帰園した際にも素っ気ない対応で、通院の内容も聞かれることがなかった。③息子が、看護職員に対し何か不都合なことをしたのか。	〇〇様のご意見をもとに、当日の看護職員に対応について、本人に確認致しましたところ、幾分か誤解(挨拶はおこなっていた)はあったものとは思われますが、〇〇様に不快な思いをさせてしまったことは事実です。ご指摘を受けたことにつきましては、当該職員ひとりの問題として捉えるのではなく、法人の全職員の問題として認識して参ります。また、ご家族に対応する場所として、プライバシーの点に配慮する必要もあることから、今後は、職員室ではなく、園長室又は相談室を使用することと致します。
346	支 援 施 設	支援員からの威圧的な言葉づかいされて、怯えてしまい、身体介助をたのみづらくなった。	本人の希望により、支援員全員に厳重に注意する。
347	支 援 施 設	他の利用者との関わり方に端を発し、腕に自傷痕(引っかき傷)ができたが、その経緯の説明がきちんとされていない〇〇と父親から苦情があつたもの。	父親が行政の担当に本件を相談したため、行政担当職員同席の場であらためて経緯を説明し、父親の理解を得た。
348	支 援 施 設	自宅へ帰りたいので、連絡を取って欲しい。	すぐに自宅へ電話をして、保護者へ本人が自宅へ帰りたいと希望している事を伝えていきます。相談した結果、1泊出来ることになり、本人とても喜んでいました。

349	支援施設	献立表が出来たら、掲示板にすぐに貼って欲しい。	希望があった件を栄養士に報告して、出来たらすぐに掲示板に貼るようにすることで、本人に了承を得る。
350	支援施設	夜間トイレに起きると、同室者の方から怒られる。そして同室者は上履きを隠そうとしているので怒ったら、洗濯かごを投げつけてきた。できれば部屋を替えてほしい。	支援員で検討し、6日後部屋替えを行った。本人は「ありがとう」と言って安心していった。
351	支援施設	おやつメニューがわからない。掲示されていない。	掲示されていなかった為、事前に掲示すると共に、納品時、全員に知らせることにした。本人は納得する。
352	支援施設	野菜が苦手、残食しても良いと声掛けしているが、他の利用者にあげてしまう事有り。もらった人から苦情が出る事がある。	母親からのアドバイスもあり、野菜をきざみにして提供。以前に比べ食べられるようになり、本人も落ち着いて食事がとれるようになった。
353	支援施設	同じ居住棟の利用者から、何度も怪我をさせられているので、早急に対応して欲しい。	管理者より、何度も怪我をさせたことを謝罪している。また、怪我をしないよう、その都度、対応策を検討し対応していた旨もあわせて説明し、居住棟の移動を提案する。移動について、両親よりすぐに同意が得られたため、居住棟を移動している。
354	支援施設	家族より居室にある格子戸が、開かなくなっていたため、早急に直してほしいと、お願いしていたが、直っていないのはなぜか。(引き継ぎもされていないようだ) (週末、外泊するのでそれまで直してほしいとの申し出があった)	職員間の引き継ぎが不十分であった旨を謝罪している。また、早急に修理する旨を合わせて伝えている。修理後、直った旨を家庭に連絡するとともに、次回来所時に格子戸を確認してもらう。
355	生活介護	自分の契約駐車場内に施設車両が駐車しており、自分の車が駐車できずにいると、睨みつけたまま何の謝罪もなかった。	申し出者様の契約駐車場で、Uターンしようと進入した際のことであったが、私道での転回はしないことや送迎時に「送迎中」の表示を示すことにした。
356	生活介護	運転中にスマートフォンを操作していた、急なハンドル操作があった。	事実確認をし、適切な対応することでご理解をいただく。指摘のあった行為はなかったが、安全運転について会議で周知指導をする。
357	生活介護	利用者様の不随意運動に対し、不適切な声掛けをされたことで、深い悲しみと怒りを覚えたので、改めてほしい。	ご本人とご家族に対し、ご本人の特性理解が不十分だったこと、気持ちを考えずに対応し、精神的負担をかけたことについて、担当職員および対応職員から謝罪した。改めて適切な対応について周知し、安心できる環境を整えることをお伝えし、理解を得た。
358	生活介護	保護者より、本人の体に痣があったと、連絡帳に記載があった。事業所でも状態の確認をすると、2か所濃い痣があった。家庭では休日中に内科に受診し、内臓や骨に異常はなかったと報告があった。	事業所にて、利用者の日中活動中のトラブルなどはなかったことを確認。原因については不明である旨を伝え、謝罪している。また、今後改めて注意をしていく旨を伝えることで理解を得た。
359	生活介護	利用者への声がけの口調が、乱暴に感じたので改めてほしい。	利用者宅へ主任が行って謝罪をし、対応した職員の他、全職員で対応の確認を行う。
360	生活介護	施設行事の際に、付き添いの学生ボランティアが不在の時間帯があり、利用者一人でご過ごしていた時間があった。それをみたご家族から「なぜうちの子だけ一人で過ごしているのか、体制はどうなっているのか」と苦情をいただく。	苦情を受けた主任が、その場でご本人、ご家族に謝罪をする。翌日以降、不信感を持たれたご家族より「しばらく休ませたい」と話があり、1週間程欠席される。数回にわたりお詫びをし、支援体制の見直しや職員間の連携について改善をはかることをお伝えし、了承いただいた。
361	生活介護	個別支援計画の評価について面談で説明をした際に、体重が6kg増加していることを報告すると、「聞いていなかった。なぜもっと早く知らせてくれなかったのか」と苦情をいただく。その後痩せることが大変であること、看護師の役割はどうなっているのか等の苦言をいただく。	面談報告を受けた主任が、翌日お詫びをするも納得いただけず、その後数回にわたり連絡ノートにて同様の苦情をいただく。日を改めて施設長を交えて面談を行い改めて謝罪をする。今後の支援方針について具体的な改善策を提示し、家庭と情報共有を密にしていこうとお伝えして、了承いただいた。
362	生活介護	利用料が不足だったため、再度請求したところ、家族から朝の迎え時に職員と確認したので、間違いはないので再請求はおかしいと苦情があった。	対応した職員に確認するとともに、安易な対応を謝罪した。再発防止のため請求書の見方や利用料について、職員間で勉強するとともに、やむを得ない現金の預かりについては、その都度事業所と連絡を密にし、慎重に取り扱うことを確認し合った。
363	生活介護	地域住民より、所有する車の窓ガラスが割れたとの報告があり、「ディーラーにもっていったところ、石か何か当たったのではないかとの見解である」との通報であった。通報前の6月2日(土)に運転手3名と職員1名で、事業所敷地内と周辺の草刈り(草刈り機使用)を行ったため、それが原因である可能性があった。	通報の当日に施設長、副施設長とで自宅に赴き、謝罪を行っている。【今後の対策として】草刈り機を使用する際は防護ネットを使用して、周囲に石が飛び散らないようにする。このことを説明したところ、通報者は「対策を考えて、気を付けてさえくれれば特に何もありません」とのことで、了解を得ている。なお、状況及び対応策については全職員に周知している。
364	生活介護	内股部分にあざを発見したため、どのような経緯で受傷したのか、日中支援において、支援員の誰が本人に関わったかを確認、謝罪を求める苦情が寄せられた。	理事長・施設長が、ご家族との話し合い・謝罪を申し上げるとともに、保護者会において事の経緯と顛末を報告。この保護者会において苦情の原因となった支援職員が謝罪した。また、利用者・ご家族との関係性が回復するまで、当該職員は担当から外すこととし、利用者支援について再指導することとした。この苦情における顛末については行政に報告しているが、利用者・ご家族の関係性が回復していないため、解決と捉えず、本件は継続して対応中である。
365	生活介護	排泄時、車椅子から便器へ移乗介助後、職員が傍を離れた為、排泄後自分で下着やズボン等を整える際ふらつき、転倒しそうになった。(被害妄想のある方で、実際には転倒していない。職員は、呼べば声が聞こえるところに待機していた。)	対応職員と施設長が謝罪し、今後傍を離れない事を約束する。会議にて職員全員に支援方法、対応時の注意事項(常時見守り。ふらつき、転倒注意。日頃のコミュニケーションによる信頼関係構築。)を再認識する。
366	生活介護	利用者間のトラブルに関して、職員が対応を怠っている。また、貼り絵などの幼い作業はさせず、編み物や手芸をやらせて欲しいとの苦情要望があった。	実際に利用者間にトラブルはなく、一方が被害妄想的な部分、また妬み的なものを抱いて母親に訴えるという状況があり、そのまま母親が子供の話を信じ込み苦情となっていた。職員が説明に自宅まで何度も伺うもの納得はされず、結局、今後配慮してもらえればそれでよいという結果になった。事業所側は母親の話を真摯に聞き、全否定はせず、もし今後そのようなことがあれば適切に対応することを約束し解決としている。一連の経過を全職員に徹底して周知し、また法人の報告会でも経過を説明している。また、利用者へ提供する活動においては、母親の意見も大切にしながら、本人の意向を確かめつつ、より良い内容を考えていくことで納得して頂いた。
367	生活介護	施設からの連絡(プリント配布等)が不十分。伝わっていないことが多い。	プリント配布時、所属グループ担当スタッフ間でチェックすること、確認の電話連絡もあわせてしっかりと行っていく。
368	生活介護	送迎車を運転する際のマナーについて苦情が寄せられた。	当該職員はもとより、全職員に対し、安全運転とマナーの徹底を図っていただくよう指導を徹底した。
369	生活介護	障害生活介護において、職員の対応と職員の理解不足に対する不満。	家族と苦情受付担当者・責任者が何度も協議を開催し、改善結果報告書の説明と謝罪。

370	生活介護	匿名希望者より、障害者生活介護事業所において、職員が入れ墨を入れているのは不適切である。数ヶ月、対応を注視し改善無ければ、保険者へ連絡する。	苦情の件について、本人に確認を行う。入れ墨を確認するが、ファッション的な小さな入れ墨、支援に関して影響なく、評判が良い職員である。本人確認後、保険者へ通報を行う。※その後半年過ぎても匿名者から連絡なし。
371	生活介護	渋滞の道路で強引に割り込みをされた。(社用車)	①早い段階で車線変更をすべきだった。②迂回する等、交通法規にのっとった運転をするべき。
372	生活介護	カット食をSTに評価してもらったが、写真撮影を3日間に渡り行った。その写真を確認してもらったと、さきみ食に近い形であった。また、全体的に見ても、特に歯ごたえのないよう見受けられた。確認してほしい。	・申し出の日に、給食提供業者に報告。・家族に業者に報告した旨伝え、今後写真も含め、担当者と話合うことを伝える。・調理員、担当職員、仙台支店担当業者を含め、改善策を協議、その旨家族へ伝え納得してもらう。
373	居入居	利用したい日に、利用できなかった。	事業所の状況や、受入れできない理由を説明した。
374	短期入所	送迎中の車内で、利用者が自慰行為に及んでしまう。保護者からの事前注意事項では、必ず止めるように言われていた。また、お渡しする介護記録には記載したが、口頭での報告がなかった為、本人帰宅後、苦情のお電話をいただいた。	電話にて謝罪。翌日、ご家族に事業所まで来ていただき、改めて謝罪すると共に、状況説明と今後の具体的な改善策を提示し、ご了承いただいた。
375	障害GH	グループホーム内での人間関係がうまくいかない。体力的にも、今の仕事はつらくなった。ホームをかえてほしい。仕事を変えてほしい。	ホーム内で話し合いをもったが、改善はみられず、所在不明になることをくり返したため、ホーム替えを実施し、日中活動も変更した。本人、その後は、安定して生活している。
376	障害GH	地域住民より、本人の持っている土地が荒れているので、除草をしてほしいとの話がある。	すぐに除草を実施し、今後、除草作業を行っている事業所に依頼する旨、地域住民に伝える。
377	障害GH	世話人が遅刻してきて、朝食が食べられなかった。時間通りにきてほしい。	援助センターに連絡し、世話人に注意してもらう。本人には、世話人より謝罪してもらう。本人も納得していた。その後、そのような苦情はなくなった。
378	障害GH	ケアホームの各個室に、熱中症対策としてエアコンを設置して欲しい。	ケアホーム利用者に話を聞き、暑さ対策は必要との判断に至ったため、個室4部屋全てにエアコンを設置した。
379	障害GH	グループホーム利用者の薬について、週末自宅帰省時の塗り薬を、ご本人に持たせることを怠り、以前にも同様のことがあり、保護者から注意を受けていた。しかし再び持たせられ、夜に気付いた保護者から連絡が入り、発覚する。当日すぐに、職員がご自宅に塗り薬を持参し、謝罪する。今後は二度とないよう、気を付けて欲しい旨を保護者から叱責を受けた。数回持たせられ続け、信用を低下させることになる。	週末の持ち帰る物に関して、漏れのないよう「帰省時チェックシート」を作成し、確実に忘れることがないようにした。また、改めて私用車の帰省時などの動きの確認を会議にて行った。
380	GH	爪が伸びたままになっているので、しっかり切って欲しい。	職員会議で周知。担当者ケア日を決めた。
381	障害GH	保護者より「郵便物がGHに届いているか確認した際『届いていない』と返答を受けたが、その後届いていることがわかった。どういふことが説明してもらいたい。」	連絡を受けた者とGH担当者との間の情報伝達共有不足が原因だった。謝罪をし、共有の徹底を確認した。
382	障害GH	「入浴時、行動を急かされてプレッシャーを感じているようだ。改めてもらいたい。」	配慮が不十分であった事、必要な対応を支援者間で共有する旨を伝え、ご理解をいただいた。
383	GH	網戸の修理、お風呂の順番などの要望がある。	直ちに対処し解決している。
384	障害GH	某事業所の職員が異動した折、ホームの入居者を訪ねたが、わざと無視してみたり、ホームの冷蔵庫を勝手に開けてみたりしたとのことで、世話人を通じて苦情受付担当者へ苦情の電話があった。責任者とともにホームへ伺い状況確認を行う。	聞き取りの内容に基づき、苦情の対象となった某事業所の職員へ事実関係の確認を取り、「久しぶりだったのでふざけて冗談のつもりでやってしまった」と内容を認め、直接本人と面談し謝罪を行い、改めて過去の思い出ばなしへ発展するなど和解と判断し、苦情解決とした。
385	障害GH	(よくある苦情=要望)複数(概ね2~4人)の世話人が関わっているホームにおいて、「あの世話人は嫌だ(理由:朝に入る際騒々しい、いつも小言を言ってくる、料理が下手など)」がある。	◇要望の受け入れ 利用者と支援者との相性と判断し、世話人の入れ替えを行い解決している。◇内々の事情 世話人が複数のため、世話人同士の相性の問題。利用者を利用し苦情に仕立てる場合もあり、世話人の入れ替え並びに厳重注意で解決と判断。
386	障害GH	長期に渡り、同一職員の対応や調教、強要、威圧的な言葉づかいをされて、自分(利用者様)が悪いところがあるから、沢山怒られてしまうのか思い悩んでいる。あの職員を辞めさせてほしい。	全入居者へ対し、調査を行った。ほぼ全入居者が同様の思いをしていた実情を把握。サービス管理責任者、副施設長で、全入居者おひとりおひとりに謝罪。職員会議で周知。入居者の苦しみをも感情とせず、苦情として受け止め、対人援助するよう知識、技術などを含め、全対応見直し、改善。虐待防止理念、倫理綱領、行動規範の改定。全職員で権利尊重と本人様主体のサービス提供の徹底を確認。職員個人に対して、面接を行い、職員一人での対応とならないよう、人員配置に留意している。
387	障害GH	グループホームの世話人から、嫌いな野菜を残すと怒られるので、止めて欲しい。	援助センターに報告し、事実確認をしてもらう。世話人は健康面を心配して話したとのことだが、態度や言葉が威圧的だったことを説明し、謝罪するとともに、世話人、センター職員間で人権を尊重した対応の徹底を確認しあう。
388	移行	職員の言葉づかいで傷ついた。	施設長と職員が謝罪し、職員の対応を改善した。
389	移行	利用者が望む就職先と別の求人を探すめられた。	施設長と職員が謝罪し、本人が望む就職先へのサポートをするようにした。
390	就労移行	就職するときに、実習をさせてもらえず、差別を受けたと、第三者委員に利用者様より電話をした。	第三者委員より当所に連絡があり、ご本人から直接内容を伺い、実習ができなかったことをまず謝罪し、その後に実習ができなかった理由を、特殊で重要な個人情報扱った仕事の為ということと伝え、「分かりました」と理解を得た。
391	就労移行	意見箱に匿名での投書。職員が入電時に3コール以上鳴っているにもかかわらず、「お待たせいたしました」の一言も無く、気になっている。	投書の開封当日に、職員の申し送りを行い、対応の協議を行った。職員相互に率先して電話を受けることとお待たせいたしました」と入電先の方にお伝えすることの励行を周知する。
392	就労移行	利用者より、他利用者にくすぐられた事により、気になってしまい被害妄想となり体調を崩した。通所にも影響が出て休んでしまった。出来れば、その利用者とは係わりを持ちたくないとの申し出あり。	・席替えを行う。・行為を行った利用者には、口頭にて生活支援員より、事業所内での言動や無暗な身体的接触を慎むようにお伝えし改善に至っている。
393	就労A型	タイムカードの置き位置が、一番上にわざとされていて、取れなくて困った。いたづらしないで欲しい。	翌朝、朝礼時に、全員対象にいたづらしないようにと周知した。心当たりのある人は改めて欲しいと話した。その後同様の事はなくなった。

394	就労A型	朝礼の時間をもっと早くして欲しい。(現状AM8:55～)	朝礼を早める事で、出勤時間まで影響する人が出て来たり、生活リズムまで狂ってしまふ恐れのある人がいる事を丁寧に説明し、納得頂き、今まで通り現状のままですと良い事になりました。
395	就労A型	給与が安い。	面談にて対応。病前のように働けていないのだから、病前と同じような対価は得られない事など説明し、納得して頂いた。
396	就労A型	給与と出勤時間が合っていないのではないかと。	確認し、説明し、納得して頂いた。
397	就労A型	送迎時、運転が荒く怖い思いをしたので、担当職員を代えて欲しいと、利用者からの電話が管理者にあった。	職員には、安全運転を心掛けて送迎することを、緊急職員会議で周知した。担当職員から利用者本人に謝罪を含め、今後、安全運転をしていくという内容の話をした。管理者から利用者本人に、担当職員には厳しく注意し安全運転で送迎するように話したことを説明し、勤務体制上、担当職員の変更は難しいことを伝え承りました。
398	就労B型	利用者バス乗車中の行動について、バス会社営業所所長が当施設に来所する。内容は、こちらを利用していると思われる方について、女性の運転手から、運転席のわきに立って動こうとせず、危ないので座席に座るか、吊革につかまっているよう話すが、運転席のわきから動こうとしない。また、時々腕や肩に触ってくることもあり危ないし、怖いし何とかしてほしいと、私(営業所所長)に訴えがあり、今日一緒にバスに乗り状況を見たところ訴え通りであったため、注意をしています。こちらの施設の方と分かったので、お話が上がりました。本人に注意してほしいとの事。	該当利用者並びに家族へ連絡すると共に、今後も十分注意し、再発防止に努める旨を伝え、謝罪する。【今後の対応】該当利用者には話をし、本人は、事実として認めており、これからこのようなことをしてはいけないことを話をする。また、バスの中では、座ること、席がなければ吊革につかまることが。を話すと、「約束ね、約束ね」と話をする。ご家庭にも、相談内容を電話にて話をする。家庭でも、本人にしっかりと注意する旨の返事がある。また、今後このようなことが起こらないよう、各係で帰りの会等で、全利用者に注意喚起をしていくこととする。
399	就労B型	電話にて「お宅に、〇〇〇ナンバーの車はないか」と興奮した様子で話されている。「障害者の子どもを5、6人乗せていた」「お宅の車じゃないのか、中年の男性で、眼鏡をかけていた。助手席にも障害者らしき人を乗せているのにタバコを吸っていた、どうなっているんだ」と話されている。車を見かけたのはその10分くらい前との事で、「車に法人の名前が書かれていた」「そのような車(公用車で法人の名前が入っている)でタバコを吸っているのは見えて気持ちの良いものではない、隣に乗っていた人も苦しうに見えた、自分も障害を持った子供がいるので、そのような事はやめてもらいたい。」と話されていました。確認後の対応については、匿名ということで改善してもらえればそれで良いですと話される。	施設長から、うちの法人の車で間違いない事をお伝えし、情報を頂いたことにお礼を申し上げ、不快な思いをさせてしまった事をお詫びし、承諾を得る。また、車のナンバーを確認すると、当法人内の他の事業所の車だったので、施設長から該当する事業所に連絡し、苦情内容を伝え、職員に注意喚起を依頼する。
400	就労B型	当法人内の他の事業所より電話で当事業所の苦情を受け付けたとのこと。電話にて「お宅に、〇〇〇ナンバーの車はないか」と興奮した様子で話されている。「障害者の子どもを5、6人乗せていた」「お宅の車じゃないのか、中年の男性で、眼鏡をかけていた。助手席にも障害者らしき人を乗せているのにタバコを吸っていた、どうなっているんだ」と話されている。車を見かけたのはその10分くらい前との事で、「車に法人の名前が書かれていた」「そのような車(公用車で法人の名前が入っている)でタバコを吸っているのは見えて気持ちの良いものではない、隣に乗っていた人も苦しうに見えた、自分も障害を持った子供がいるので、そのような事はやめてもらいたい。」と話されていました。確認後の対応については、匿名ということで改善してもらえればそれで良いですと話される。	送迎時等の車両の運転の状況を確認したところ、当施設の職員が該当する事案である事が確認されたため、職員会議を開催して、公用車はもちろん、やむを得ず自家用車を使用している送迎等に際しても、車内禁煙である事を確認事項として職員間で共有した。
401	就労B型	道の駅で、当事業所が展示販売する手芸品(手拭きタオル)を購入したが、「待ち針」が混入していた。子供も使用する物なので気を付けてほしい。	匿名を希望される方より電話での苦情受付。ケガの有無を確認させて頂いた後、謝罪するとともに、事業所内で事案の周知ならびに再発の防止の検討を行う。
402	就労B型	(苦情ではなく要望・意見として受付)怪我で休んでいる間に作業場所でのルール・規制(飲料摂取・スマートフォン使用)ができていた。社会的マナーとして捉えればわかるが、一部利用者の就業態度が連帯責任として一方的に禁止となっており、今後、禁止事項が増えいきそう不安である。	・ルール・規制を決める際は、自分たちが無理なく、納得のいくよう利用者自治会を活用していく。
403	就労B型	職員の言葉遣いが怖かったので改めてほしく、怖いことは言わず、ガミガミ怒ったりしないでほしい。楽しく仕事をしたい。	ご本人と話し合いを行ない、職員から謝罪と改善することをお伝えしている。
404	就労B型	作業中の職員とのやりとりの中で、言われた言葉が気に入っている。	利用者話し合いの場を持ち、傷つけてしまったことへの謝罪を行った。また、職員全員でどのように対応すべきだったかの振り返りを行い、支援の仕方、方向性について統一できるよう努めた。
405	就労B型	作業中の職員とのやりとりの中で、言われた言葉に納得がいけない。改善されなければ通所できない。	利用者のご家族、相談支援専門員を通じて、謝罪と今後の対応方法について提案させて頂いた。その後、直接話し合うため来所いただいたが、退所の移行を固めていらしたため利用終了となった。
406	就労B型	作業中、Yさんから頭をなめられた。職員から注意してほしい。	職員より、Yさんに他の人の頭をなめたりしてはいけないと話し、Aさんに謝罪してもらった。Aさんも納得していた。
407	就労B型	特定のスタッフから距離をとられて、避けられているように感じる。	本人と管理者で話し合いをした後、対象となったスタッフも加わり3人で話し合いを行ない、どのような対応をそのように感じたのか確認し、今後の関わりについて相談を行った。それ以降、気になったことがあれば、管理者に話し、その都度対応している。
408	就労B型	てんかん発作で利用者が転倒。その際、近くにいた他利用者の頭部付近に体をぶつけてしまった。転倒した利用者は救急車で搬送されたのに対し、どうして同じようにぶつかった者も救急車で搬送し、対応してくれなかったのか、と苦情が入る。	施設長(苦情解決責任者)から、ご家庭へ状況説明と直ぐに通院させなかったことに関して、謝罪するものの、初期の状況説明や対応等についてしっかりと説明が不十分であったこともあって、混乱させてしまった。後日、法人のエリア理事にも介入してもらい再度ご家庭へ説明を行い、理解を得た。

409	就労B型	ご家庭より、「本人から非常に寒い環境の中で、毎日作業をさせられたために体調不良となった。そのため作業場所の変更を職員へ打診するが、全く検討されていない。今後の対応も含めてどうなっているのか？」と苦情が入る。	施設長(苦情解決責任者)が電話にて、毎朝早番職員が各作業室内の暖房を入れ、温度の調整をしていることや、作業場所の変更について職員と何度か話し合っもの、現状の位置をご本人が希望していたことを伝える。その際ご理解を得たが、改めて方に施設長と担当職員で家庭訪問を行い、状況説明等話し合い、了承を得る。
410	就労B型	作業所の帰りにA利用者が、友人の利用者B宅を訪問した。その際に利用者Bの保護者等に確認せず、庭木の剪定をしてしまった。その件で、B利用者保護者より、事実確認等を仲介してほしいと電話を受けた。	A・B利用者同士に事実確認をし、A利用者がよかれと思い実行し、B利用者は止められなかった。とのことで、A利用者保護者にも相談をし、再発防止案をA利用者に納得してもらったうえで、B利用者・保護者に再発防止案を了解いただき、納得いただいた。
411	就労B型	本人及び母親より、本人の希望に沿った作業や支援方法、施設設備をお願いしても断られた。	法人(施設)実状の説明を何度も行ったが、理解していただけず、行政、運営適正化委員会も入っていただき、対応していただいた。
412	就労B型	お腹が空くので、ご飯は大盛りで配膳してほしいという旨の訴え。	病歴等も無く、大盛りでの提供が可能なので、訴えの有った当日から大盛りご飯での提供を開始しました。※以降はご飯の量にも満足した様子で毎日完食しています。
413	就労B型	相手に「おばさん」と言われ傷ついたので言わないでほしい旨の訴え。	相手に確認したところ、ふざけて言ってしまったとのこと。申出人が嫌な思いをするので言わない様、気を付けてほしいと話す。※上記の旨を申出人に話し、納得いただきました。(以降はお互いに名前での呼び掛けが続いています。)
414	就労B型	調理場に大きなゴミ箱を置いてほしい。	利用者に、調理場は狭くて大きなゴミ箱を置くことができないことを説明し、満杯になって気になるときは、頻繁に職員他が処理することで了解を得た。
415	就労B型	相談したいが、誰に話していいかわからない。	利用者にとりあえず誰に話したいかを確認し、相談の日時を決めて対応した。職員全員で再度、利用者が話しやすいような環境と雰囲気づくりにつとめるように確認し合った。
416	就労B型	利用者Aから、いじめともとれるような感情を害される言動があり、その利用者Aを辞めさせてほしい。	苦情解決責任者と第三者委員2名立会いのもと、苦情解決に向けた話し合いを実施。利用者Aの言動に注意し速やかに対応すること、利用者全体に事業所利用上の留意事項を周知徹底することを解決策として苦情申出人に提示し、了解を得た。
417	就労B型	スタッフの言葉づかいや態度が威圧的。特定の利用者に優しくて、ひいきをする。	本人、苦情を言われたスタッフ、事業所の責任者、苦情解決責任者と、何度か話し合いを重ね、誤解を解くとともに不適切だった対応には謝罪をして、和解をした。
418	就労B型	個人情報流出しているのではないかな。	当時の状況を確認し、不手際があったことが確認できたので、謝罪をして、今後同じことがないように努めることを約束して、理解していただいた。
419	就労B型	職員の言い方がきつい。あいさつしたのに、返してくれなかった。職員の指導がきびしすぎる。	本人の心を傷つけてしまった事について謝罪。職員の対応のあり方、言い方(言葉使い)など再度会議で話し合い勉強し、確認し合った。
420	相談支援	母から相談があったことについて、相談員が無断で事業所に状況確認したため、母に確認をとってから周りに情報をとってほしい。担当相談員を変えてほしい。	明朝に母が来所。母の希望によりセンター長が対応。契約時に個人情報について同意書をいただいているが、母が理解できる状態にないため、相談員から母に確認がなかったことに対して謝罪した。相談員は主任に変更し、その場で母との顔合わせを行い、今後の支援についての要望を確認し、新しい担当者での支援継続で承諾を得た。
421	相談支援	Aさん母より相談員の対応について苦情あり。相談員に私たちの本質(不安や不信)を理解してもらえず事務的に処理されているように感じる。現実的には私も定年を控えており、私に何かあった際に本人を支えてくれる場所がない不安が大きい。(ヘルパー利用について)時間を人で埋めればよいというものではない。担当を変えてほしい。	管理者より数回連絡を入れるが繋がらず。留守番電話及びFaxにて謝罪と担当者変更の旨を伝えるが、その後も連絡がとれず現在に至る。(相談先として切られたと思われるが、先方からの連絡が入れば真摯に対応を進める)
422	相談支援	ヘルパー事業所と苦情解決を進めているBさんの夫からの苦情。中立な立場として同席してほしいと、お願いした話し合い(本人、夫、ヘルパー事業所、ヘルパー事業所の第三者委員)の場においてなぜ事業所を擁護するような発言をしたのか。納得のいく説明と担当変えを希望する。	管理者、担当者で訪問して説明。利用者の利益を優先に発言していたことを説明した上で、誤解を招くような発言については謝罪。担当を変えることも伝える。しかし、利用者、家族ともに納得できないと運営適正化委員会、住居区障害高齢課、仙台市障害者支援課へも苦情をあげる。その後、住居区障害高齢課、仙台市障害者支援課とも連携をしながら、何度か利用者、家族と話し合いを行うが解決には至らず。現在も住居区障害高齢課、仙台市障害者支援課と連携しながら対応を継続中。(現在利用者、家族は他県へ転居しており、主にメールにて対応を行っている)
423	相談支援	通所事業所の体験利用を希望するが、事業所から何の連絡もない。相談支援事業所として確認をするべきである。	それぞれの事業所より謝罪を行う。通所事業所では連携体制のあり方を見直し、相談支援事業所でも速やかなサービス調整に努める事を徹底する。
424	相談支援	支援会議の中で、笑いながら話したり、にやけたりしていた職員がいた。	場を和らげようとし、柔和な表情をするが、誤解を受けた様子。説明をし、理解を得、誤解はとけた。事業所の具体的な行動計画に従い、利用者支援にあたっていく。
425	児童発達	10年ほど前に通園(途中退園)していた園児の母より、当時の療育に対する不満的な内容の電話が経営主体の方にあった。	話し合いの場を設定し、園児の母(父同席)に施設長及び職員が当時の療育内容や方法、そのねらいなどについての説明を詳細に行い、理解を求めた。
426	児童発達	職員が子どもに接する態度や言葉掛けが厳しい。もう少し優しく接して欲しい。	担当職員に保護者からの苦情内容を伝え、語尾の表現の仕方、声の調子に注意して接してもらうように話す。保護者に対し、職員間で話し合いをし、接し方について充分注意していくよう確認したので、今後も気付いた事があつたら知らせて欲しいと謝罪をすると共に今後のことについても説明、お願いをした。
427	児童発達	活動中、他児に叩かれ目が痛いと言われたこと、2/22に母が担任職員に説明を求めたが、笑いながら対応されたことに不信感を持ち、2/23に担任職員への対応に納得がいかないこととして苦情申し立てがあった。	苦情受付担当者が母より当時の状況を聞き取り即座に謝罪をする。その後担任職員に状況を確認し、クラス編成等も含め再度園長より説明、謝罪の電話を母に入れる。今後の対応としては、保護者から説明を求められた際は、対応した職員のためでよかったかをクラス内、園長、主任にフィードバックし、状況によっては保護者へすぐに返していくよう確認する。
428	児童発達	給食時のお手ふきがなくなった。	謝罪と代替のお手ふきを新規購入し弁償。
429	児童発達	降園バスで、おもらしをしていることに添乗の職員が気づかず、ズボンが汚れたまま帰された。	子どもの様子、訴えを見逃がし、対応できなかったことを、施設長と職員が謝罪するとともに、職員全員で話し合いをもち、園児の状況を的確にとらえ、気持ちを尊重して支援することを確認した。
430	児童発達	予定について、掲示でのお知らせだったが見ておらず、わからなかった。	保護者に連絡の不行き届きを、施設長よりお詫びし、掲示だけではなく、文書を配布するように改善し、連絡もれがないように確認するようにした。

431	児童発達	夏休みの日中利用中に利用児2名のみの空間が出来てしまい、他利用児から顔を引掻かれる事案が2度続いた。1度目には原因が特定できず「気をつけます」と報告したが、2度目が起き、保護者より「なぜ見ていないのか」と叱責を受ける。	管理者が家庭を訪問し、詳細報告と謝罪を行う。2度続いてしまったのは、職員把握の意識の不足が要因と伝え、利用児の動向を注視し死角を作らぬことと、保護者の要望を受け、双方が一緒の利用にならぬように調整することとした。保護者より「何があったか報告できるよう意識して取り組んで欲しい」との言葉をいただく。
432	課後デ	支援員の関わり方に不満。	面談、電話でのやりとり後、具体的な対策を主任、全体で考察し、本人と保護者へ説明し、納得している。
433	課後デ	掃りの引き継ぎの際、あまり玄関に近づいてほしくない(中を見られたくない)	次回から玄関にあまり近づくことをせずに、引き継ぐことを伝える。
434	放課後デイ	療育手帳と障害者手帳の発行申請理由に関して、事業所への持ち込みをお願いした際に障害者手帳しかお持ちでない家族に、職員が誤って療育手帳の持ち込みをお願いしてしまった。(家族側からすると、療育手帳は頭がバカな人、障害者手帳は体が不自由な人、といった考え方に固執していらっしまった)	職員が誤って手帳の持ち込みをお願いしてしまった事を管理者が謝罪、その後間違えが無いように研修で本件を周知、手帳の意味合いを各職員がしっかり理解して対応できるように促しを行う。
435	放課後デイ	利用者同士の相性が悪いので、利用しないでほしいと、施設側から言われた。	保護者の方と話し合いを行なう。当日の会話の内容をもう一度確認する。保護者様の誤解であったことをご理解いただきご了承を得る。学校や他施設で「来ないでほしい。」と言われることが多く、早合点したとお話されていた。こちらも、誤解をまねく説明だったかもしれないと謝罪している。
436	放課後デイ	カラオケ店での活動で、アイスを食べたことに関し、止めて欲しかった。体重制限もしているから、おやつの方も考えて欲しい。(お腹の調子が悪く、整腸剤を飲んでいた状態だったとのこと。その事を保護者の方から伺っていなかった。)	お腹の調子が悪いことを知らずとはいえ、冬の寒い時に配慮が足りなかったこととお詫び。冬の間は(保護者の方がそろそろアイスOKですという季節になるまで)アイス以外のおやつを提供することを確認。量も適量になるよう職員全体で情報共有をした。
437	放課後デイ	1階のテナントから、騒音や振動により、営業に支障をきたすと苦情あり。	管理会社が1階テナントに聞き取り。オーナーさんにも相談し、活動中の音を抑える、防音マットをほぼ全面に敷いた。
438	放課後デイ	母子通園の活動の中で、保護者が我が子を見ずに話中に夢中になったり、スマホで写真撮影をしている事に対して職員は注意すべきである。	保護者向けに、“我が子をしっかりと見て欲しい”“活動中の写真撮影をひかえて頂きたい”他の話をする機会を持ち伝え、理解と協力を求めた。
439	課後デ	施設が手狭。バリアフリー化を進めて欲しい。	面談時にバリアフリーの要望について確認し、手すりなどを設置したほか、室内を利用者の安全に配慮したレイアウトに変更。
440	地域活動	母親から、支援員の言動や言葉遣いにより、息子が体調を崩し、通所したくないと話をしているので、家族で話し合せて、通所を辞めることにしたと連絡が入った。そして、理由が10項目ほどあるので、何故その様な言動、言葉遣いを行ったのか確認する為来所する。社会福祉事業に係る職員として利用者に対しての接し方を改めてほしい。また、担当支援員の交代の申出があった。	父母、管理者、班長、職員で、10項目の内容確認、事実としては半々であったが、利用者にもその様に受取られ、嫌な思いをさせたことは事実なので、謝罪をした。書かれていたような意味で話をしたのではないことを説明する。相談内容を苦情受付票として作成することを伝え、要望は「利用者への接し方を改めて欲しい」・「回答が欲しい」の2点であり、第三者委員会への報告は不要。指導員に対し利用者への言葉遣いに、十分に配慮接遇すること。作業所内で気になることは、ご家族と連携を密に支援にあたるように、指導をしたことを報告し了解を得た。その後、人事異動で支援員が交代をしたことを報告する。1ヶ月後、母親から本人通所再開したいと相談を受け、通所を再開する。
441	地域活動	活動内容・指導員の配置について、考慮してほしい。	事業所内で検討し、人数・作業内容等によって、活動内容を選択できるよう改善を図りました。
442	地域活動支援	職員が作業を共にするだけで、利用者に対して関心が無い。	利用者の方からどのような点から、そのように思ったのか聞き取りを行った。職員に確認をとり、施設長と職員で謝罪した。同じ事を感じさせない為にも社内研修を行った。
443	保育	最近、保育園前の道路への路上駐停車が増えていて迷惑です。対処して下さいの内容で夕方電話での苦情	・苦情があったことを利用している保護者へ文書で掲示し、周知した。・路上に駐車している保護者に直接声がけをし、協力をお願いした。・懇談会時に保護者へ協力をお願いしたことにより改善できた。

444	保育	お迎え時、速やかに保護者に対応して欲しい。	対応が遅れたことについて、担当保育士と園長が謝罪し、職員全員で送迎時の対応の仕方を確認した。
445	保育	担任保育士の孫に対する声掛けが不愉快であり、孫も担任を怖がっているように見える。	該当職員に確認をすると、信頼関係ができたと思い込み、言動に行きすぎがあったと反省する。今後は丁寧な言葉や対応について確認をし、職員会議でも接遇についても研修を行う。
446	保育	子どもの施設前なのに、スピードを出して通る車がいたり、駐車場から急に飛び出してきたりと大変危険である。また、保護者同士が駐車場内のおしゃべりもうるさいのでどうにかしてほしい。	保護者向けに、いただいた内容を公表(掲示)し、注意喚起を行う。駐車場内に一時停止線を大きく書き、駐車場出入りは徐行するなどのステッカーを張るなど対策をした。
447	保育	一時預かり事業について、「幼稚園在籍児は利用できない」と言われたと相談が入ったが、そのような要件はないので、幼稚園在籍児の受け入れ対応をしてください。(仙台市運営支援課)	何年も幼稚園在籍児の一時預かりに対応しており、職員も理解しているはずだが、誤解させてしまう伝え方をしてしまったことを反省し、改めて職員へ周知している。
448	保育	保育所駐車場から左右の確認をしないで飛び出している車がいる。	頂いた内容を掲示し注意喚起をした。
449	保育	保育士の対応に不満。感情的な対応ではないか。	保育士への指導により解決。
450	保育	児童間のトラブルによる傷に対して、子どもが傷つかない様に安全な保育をして欲しい。	特定の子どもに対して、保育士1名を専属につけ、当該児に対して攻撃をしない対策を実施した。
451	保育	保護者行事への参加をめぐり、「仕事で行かれないので、保育をしてもらえないか」という訴え。	以前から知らせておいた行事であること。保護者以外の方の参加をよびかけたところ、もっと苦情の熱が増し、「保育園は困っている父母のための施設ではないか」と法人へメールが届く。その結果一日保育をする体制を作った。(子どもは遠足には行かず、保育をする)
452	保育	けがの状況の伝え方に不満を持った母。(母は行政へ伝えて保育園へ電話が入る)	朝にマラソンをしていて、小さい子とからみ、転倒する。少し顔をすりむく。軽い言い方で言ったつもりはなかったが、「顔の傷なので電話がほしかった」と母。伝え方が悪かったことに謝罪をして、今後のけがの対応についても母と話し合いを持った。
453	保育	送迎時の駐車場への出入について、しっかりウインカーをあげるなど交通ルールを守って走行するよう指導してほしい。(アパートの駐車場入り口と共有しているため)	・職員が混む時間帯に現地に立ち注意喚起。 ・玄関に貼り出して(お願い文)留意いただく。
454	保育	運動あそびのときなど、保育士が子どもの腕を引っ張るなどの姿もあり、気になりました。	・児童の意志の尊重とともに、身体へのダメージを与える危険もある行為について、職員への指導を徹底しますと伝え、実施しました。
455	保育	行事の日程について。	年度初めの事業予定表を確認してほしいことと、都合がつかない日を年度開始前に知らせてほしいこと。
456	保育	泥んこあそび等、汚れ物について。(汚させるな)	そのような活動時には、事前にお知らせし、汚れてもよい服を着させてほしいことを伝える。
457	保育	外遊び時、すべり台の階段から転倒し、左上を骨折した。(2歳児)職員がついていたにも関わらず、どうして大きな怪我につながってしまったのか。	怪我をさせてしまったことについて、園長と職員が謝罪するとともに、今回の状況について職員と話し合い、確認したことを詳しく説明。又、その後、外遊びの時の職員のつき方について確認、報告をした。
458	保育	道路渋滞時に保護者の路上駐車で、渋滞状況を悪くしている、なんとかせよとの苦情。	・園だよりにて、協力を呼びかけ。 ・警察官の巡回を依頼するよう、仙台市を通して依頼。 ・長く駐車している方へ注意し、協力を求める。
459	保育	少々ケガ、スリキズでも、その日の内に報告してほしい。その後の問い合わせも反応がなく、不愉快な思いをした。	職員と主任で対応したが、重大なこととは思わず、その日ではなかったが報告し、対応済みとしていた。半年が過ぎ、市から電話があり、改めて保護者、職員、主任、施設長で、互いの話を聴き取り。今後の対応を話し合い、保育所は1対1で、子どもへ職員を配置できない旨への理解をしてもらい、気になること等があれば、その都度、話をしてもらうよう依頼した。また、職員会議にて、周知した。
460	保育	午後7時00分以降にお迎えに来た保護者に対して、保育士の一人が「遅かったですね」と言ったのが気に入らないということでの苦情が、電話にてあった。15年前のこと。	園としていくら弁解しても聞いていただけず、第三者委員に電話をしていただき、興奮も収まって解決した。苦情の対象となった保育士としては、あくまでも、遅くまでたいへんですねと言ったつもりが、保護者にはそのように聞こえたということであった。
461	保育	園児が男性保育士に「手を強くにぎられて、しかれたのがこわかった」と訴えたことを、翌日の朝、母親が伝えてきた。その時の状況を知りたい。	母親と男性保育士、園長の三人で話し合いの場を持った。その時の状況を男性保育士から伝え、母親は納得し、これからも宜しくお願いしますと言って帰った。
462	保育	土曜保育の午睡前に「友だちの頭がぶつかって腕が痛い」と訴えがあったので、患部に腫れがないことを確認し、保冷剤をあてて午睡に入った。午睡明け右手に力が入っていないことに保育士が気づき、母に連絡し病院につれていってもらった。土曜の午後ということもあり、診てもらえる病院がなく、18:00すぎになってしまったため、もっとはやく連絡してほしいと保育園の対応に苦情があった。	・月曜の朝、園長が母親に謝罪。 ・土曜日は園長、主任、看護師が不在のことが多いので、怪我がおきたときの対応マニュアル(不在時の)を作り、迅速で安全な対応ができるようにした。(マニュアルには近隣の病院の情報を入れている)
463	保育	前日に、遅く登園した園児の連絡帳に「9時20分まで登園してください。遅れる時はご連絡ください。」と書かれた事に対して、保護者が連絡帳に苦情を書いている。	担任とは話したくない、気持ちが落ち着くまで待つという保護者の声に、園長が話を聞く。登園時間の事が直接の原因ではなく、その3日前に頭をぶつけた事が書いてあり、伝言がなく夜にそれを読んだ事、また、仕事がかかり忙し余裕がない中、遅れた事についても事務的に書くのではなく、直接理由を聞いてほしい、連絡帳には子どもの活動の様子をかいてほしい等を話される。謝罪し、担任に経緯を詳しく伝え、今後の配慮について話す。保護者が落ち着いた頃、担任も謝罪し、話をす。
464	保育	保護者より、給食の配膳時と延長保育の時に、同じ保育士から5歳児が注意を受け、それを気にして帰りの車の中で泣いていたという訴えがある。	園長が保育士に事情を聞くと、子どもには正しい事を伝えているが、言い方がきつところがあり、それを保護者も気にしていたため、気をつけて話し方を意識するように伝え、園長も加わり保護者と保育士が直接話をし、納得していただく。
465	保育	ご近所の方より、園の壁、園庭のライトがまぶしすぎるので、事故につながりかねない。直ぐに撤去してほしいとの苦情が市、理事長、保育園にあった。	話を園長が聞き取り、内容を把握した。防犯上の観点から撤去はできないが、ライトの向きや位置を変える作業を何度かして納得していただいた。その後の苦情は出ていない。

466	保育	保育園で下着を濡れたままで過ごしたために、熱が出たと祖母、父親から苦情がある。よく見て把握してほしいとのことだった。	主任が電話で対応したが、まだ納得いかず、次の日に不信感を持つ祖母に園長が対応。家庭で不安に思っていること等をじっくり傾聴する。折を見て保育園での様子も話す。時間がたつうちに落ち着き、今後もよろしく願いますとのこと了承を得た。
467	保育	職員の間違いにより、我が子の連絡ノートを、他者が持ち帰った。渡し間違いは本来あってはならないことであり、十分注意してほしい。	渡し間違えた状況の確認をした上で、苦情受付担当者と職員が謝罪し、職員会議の中で、渡し間違いをしないよう十分注意する事や、万一、間違いが起きた時の迅速かつ丁寧な対応について確認しあった。
468	保育	地域の方が、保護者の自転車が道路に広がって止めてあり、車の通行の妨げになっているので、保護者に注意をして欲しいと伝えに来る。	・迷惑をかけていることに対して園長、主任より謝罪する。 ・保護者に対しては、正面の門に貼り紙を貼り、注意を促すとともに、翌月の園だよりにも掲載し、注意を呼びかけていく。
469	保育	園児が担任と朝に園庭で遊んでいた際、勢いがあり転んでしまった。顔をすりむき処置をした。その事をすぐに保護者に知らせなかったため、(時間差があった)わざと怪我をさせたのではないかと苦情があった。	保護者と担任、主任、園長が話し合いをし、謝罪と共に経過を話し、故意に怪我をさせていない事を伝えた。保護者も納得し、今後は何かあった際には、早めに速やかに連絡をして欲しいと要望があった。
470	保育	子どもの迎えの際に保育士から毎日のように、ああして欲しい、こうして欲しいと要求されたり、注意され、毎日の迎えが苦痛を感じる。自分がダメな母親なのかと思う。	手紙での苦情だったため、直接、苦情解決責任者と受付担当者が母親に事情を聞いた。嫌な思いをさせてしまった事を詫言、担任保育士にも手紙を見せ、保育士自身が出来ることは母親に要求することなく、温かい目で見ようとして話をする。母親には担任保育士に話したことを伝え、今後同じようなことがないように気を付けることを話した。
471	保育	登園時、車を近隣のセブンイレブンに止め、子どもを先に降しているいる保護者があり、危険である。	掲示をして注意を呼びかけ、又、出入口に立って、駐車状況を見守り、該当者に話をする。
472	保育	隣接教会のぶどうの木が、道路にはみ出し、顔や目に入り危ない。	教会関係者に連絡し、伐採をしてもらう。
473	保育	職員から威圧的な言葉づかいをされ、自分の子育てを否定されたように受け取った。心が傷ついた。	母親の心を傷つけてしまったこと、職員の話し方が誤解を受ける状況になったことを、園長、副園長、職員が謝罪するとともに、全職員で改めて保護者の立場になって対応、話し方、対応の仕方を確認しあった。
474	保育	近隣住民の駐車場スペースに無断駐車している車がある。車種は「・・・」後部座席にベビーカーとランドセルあり。入口向かいにある駐車場。	無断駐車車の車種を確認、園長が園内放送により注意を行う。
475	保育	バス停で、バスを待っている子と保護者のマナーが悪い、バス停を変えてほしい。	バス停利用者へ苦情の内容を伝え、バスを待つ時のマナーの改善をお願いする。早急にバス停の変更を行う。
476	保育	子どもが友達の名前を呼び捨てにするようになった。職員が児童の名前を呼び捨てにしているのを聞いたことがあり、原因はそこにあるように感じるため改めて欲しい。	親愛の気持ちや、保育上の必要に応じて呼び捨てにすることはあったと思うが、今後子どもたちに誤解を与えないような配慮をしていくことを説明し、納得を得た。
477	保育	職員に挨拶をしても、挨拶がないことについての苦情。	謝罪するとともに、職員間で改めて対応について確認しあった。
478	保育	職員と顔を合わせても、あいさつがなかった。	不愉快な気持ちにさせてしまったことについて、施設長と職員で謝罪する。職員全員で改めて、利用者及び家族に対しての接遇を確認しあった。
479	保育	保育士が子どもに対して強い口調で指示している場面を目にし、不安を抱いた。	保育士の声がけや関わりで、不安な思いをさせてしまったことに対し、園長と担任、またその場面で関わった保育士が謝罪をするともに、改善を図る旨を伝えた。また、会議で職員へ周知を図った。
480	保育	子どもの誕生日カードに、記載されているメッセージ内容や写真撮影の仕方などに納得できず、担任職員に気持ちを伝えたと、誠意のない対応をされがっかりした。不信感を感じさせられる対応であった。	事実確認後、不快な思いをさせてしまったお詫言と、誕生日カードの修正を行い、今回の職員の対応が不信感を抱かせてしまうような態度であったことのお詫言をする。また、会議にて他職員にも周知、配慮をしていくことを確認しあう。
481	保育	保育中、運動をしている際本人が姿勢を崩し、転倒した。その時に肘を床に殴り骨折する。その時の保育の進め方はどうだったのか？運動の得意ではない子として配慮していたのか？1回何人くらいで行っていたのか？など保育の取り組み方について、直接園長に話を聞きたいと来園する。	保育内容を丁寧に説明し、少人数で取り組んで行っていたことや、他の子どもとの衝突などはなく、単独で転倒してしまったことなど説明した。また、同じようなケガに繋がらないように子どもたちの動きを見ながら進めていくなど、今後の保育について伝えた。
482	保育	サッカー教室で、コーチの声やホイッスルの音がうるさいと、近所の方から電話が入る。	コーチに電話の内容を伝え、少し音を控えてもらうようお願いし、近所の方にもコーチに話をすること、終了時間など伝えて、ご協力いただくよう丁寧に話をする。
483	保育	保育所前の駐車場に入るため待っていた送迎の車がいるために通りにくく、結果、保護者の車のミラーにぶつけてしまった。(近隣の会社の車の運転手)そのまま、走っていったため警察から連絡がきた。(保護者は警察に届け出た)保育所でどうにかしてもらえないのか。	保護者の車での送迎には、一方通行をお願いしており、左端に寄せて待つようにしてもらっている。等保護者に伝えている旨、また、保育所としては事故の件については何もできないことを話すとトーンダウンして行ってしまった。後日、会社の社長という人が来て、このようなことがたびたびある人だと話していかれた。退社したとのこと。
484	保育	保護者参加の行事当日、近隣のコンビニ等に無断駐車をしている車が数台あった。営業に差しつかえがあったので、無断駐車はやめてほしい。(保育所で行事があったか確認後、保育所の保護者であるかは不明だが…と上記の話があった。)	状況から保護者であると思われるので、まずは謝罪する。保護者には、近隣のパーキングや公共交通機関を利用するよう説明しているが、今後さらに徹底し対応していくと伝える。会議で職員に周知し、行事の案内にはその都度記載、当日は職員が近隣のコンビニ等に立ち、駐車しないよう対応している。
485	保育	子どもの腕に、噛まれたような傷を入浴時に見つけた。先生からは何も言われなかったが、何かあったのではという申し出があった。関係職員で前日の保育を見直したが、そのようなトラブルはなかったことを母に伝えた。職員の伝え方により母は、家でけがしたのだろつと言われたと思い込み、憤慨して訴えてくる。	家庭での傷ではないかと伝えた訳ではないが、そのような思いをさせてしまった職員の対応について謝罪する。職員も沢山のお子さんを保育しており、気づかないこともあることを伝える。今回もしかしたら職員の気付かないうちにできてしまったのかもかもしれないので、今後気を付けていくことを確認する。全職員で事例を把握し、担任だけでなく、職員全体でバックアップしていくことを確認する。
486	保育	職員の態度について苦情が入る。(元気がない、挨拶をしない、子供と関わらずただすわっているなど)	職員に苦情内容を伝え、自分の保行動を振り返ってもらう。挨拶は相手に届くようにしていなかったかもしれないとの事だった。内容を聞いて、本人も至らなかったことや指摘されたことを心に留め、改善の努力をしていきたいとのことを確認した。

487	保育	迎えの時間に遅れたことを注意されたり、自分にはその意向がないにもかかわらず、様々な機関から(保健師、家庭健康課等)保育所の移行を勧められ、不快である。(保育所から言い出したと思っていた)	・丁寧に保護者の話を聞き、落ちついたところで、保育時間については遅れないように、また遅れた時の連絡方法など確認する。 ・移行を勧めた話については様々な機関と連携を図り、誤解を解くようにした。
488	保育	嘔吐した時の衣服を、外の専用バケツに取りに行くのは、暗くなっている為わかりにくい。	保護者にとって不快であったことを謝罪し、職員会議で対応を検討し、その旨を伝えた。(迎えの際に職員が専用バケツに取りに行き、保護者に渡す)
489	保育	玄関の鍵がかかりにくい。子どもを抱っこしたり、布団を持った状態だと、尚大変である。	その状況で、ご不便をおかけしたことを謝罪し、早急に対応することをお伝えする。環境整備課に依頼し、スムーズな施錠が可能な状況に改善した。
490	保育	保育所の駐車場に駐車しようとして待っていたところ、向い側から来た車が順番を守らずに駐車をしてしまった。大変危険な運転でもあったので、相手の方に注意してほしい。	・安全に気を付けてもらいたいことと、駐車場を使用するにあたってのルールを記載したものを、全体に配布し、再度周知した。 ・その時の状況をそれぞれの方によく聞き取り、確認したうえで、相手の方には注意を促した。 ・その後は、駐車場のトラブルが起きそうな時間帯に、職員がさげなく見守りを行った。
491	保育	懇談会出欠の用紙を、朝に受け取っていたにもかかわらず、父親に再度提出するように声をかけてしまう。母親が職員間の連絡不足を訴え、それに関して謝罪するが、さらに要求が重なり、父親も含め保育所への不信感が募る状況が発生する。	連絡ミスの謝罪に関しては納得してもらえたが、保育所の運営について、提案が新たに出てくる。出来ること出来ないことについて母親に伝えるが納得が得られず、父親と時間をとり再度整理して話をする。傾聴しながら「貴重な意見」であること、今後も保護者の気持ちに寄り添い、丁寧に答え返していく旨を伝える。
492	保育	遠足代を支払ったのに、催促された。	保護者に嫌な思いをさせてしまった事、職員間の伝達不足を、担任と共に所長が謝罪。会議で職員全体に、伝達もれの防止について確認(口頭に加え、チェック版での伝達も行う)した。
493	保育	保育所の駐車場で、喫煙している人を見かけるので止めてもらいたい。	入所説明会で、駐車場内も子どもたちの施設内であることを伝え、再度禁煙をお願いしたことや入所式でも話す予定であることを書面で回答した。
494	保育	門の鍵がきつくなり、施錠しにくい。	門が傾いていたため、修繕をする。
495	保育	近隣の方からの苦情。保護者が子どもを送迎する際に、車を保育所前の公道に駐車している。一般の通勤者も通るので危険だ。	運営支援課に相談し、近くの月極め駐車場を5台借りた。その後苦情は寄せられない。
496	保育	子ども声がうるさい。	朝夕の園庭での遊び方の工夫を行うとともに、子ども達にも、声の出し方などを知らせていく。
497	保育	昨年度に比べて、子どもの様子を担任が話してくれない。保育所に指導してほしいと、家庭健康課に苦情の電話が入る。	話しかけているつもりだったが、迎えの時間ぎりぎりの保護者には足りなかったのではと振り返る。意識して声をかけるようにする。
498	保育	噛まれる事が続いている。保育士の基準を満たしているのか。保育所でのストレスで、母の事も噛むようになった。	所長、主任が謝罪するとともに、母の思いを受け止めた。噛みつきが出てしまう年齢であるが、なお、安全に保育を進めていくよう努力していくことを伝える。
499	保育	親が菜食主義者のため、離乳食がなかなか進まなかったことに対して、担任が母親の主義をなかなか理解してくれない。	母親の思いを受け止めきれなかったことを、担任と所長が謝罪するとともに、乳児期の栄養の大切さを栄養士からも説明してもらう。その後母親も少しずつ理解をすすめるようになった。
500	保育	子どもがけがをしたとき、対応した職員の対応が冷たかった。親は心配しているのに。	病院に連れて行き、消毒だけで済んだ怪我であったが、電話で様子を伝える時に親の気持ちに沿わないような言葉で対応したようなので、後日面談して直接謝罪する。電話での伝え方は特に注意が必要なことを全職員で確認する。
501	保育	朝の登所時に保育士が忙しそうにしている、子どもの受け入れを積極的にしてくれないことをきっかけに、日頃の担任保育士の対応への不満を話す。	担任から謝罪する。所長から、じっくり話を聞きたいので送迎時に事務所で時間を取ることを伝えるも拒否したので、立ち話にはなったが、担任保育士への不満を聞き、改善することを伝え謝罪する。
502	保育	子どもの怪我の見立てが甘く、保育士が判断したより大怪我だった。怪我の時点で連絡をもらえなかったことへの不信感と、怪我の経緯の説明が不十分でよく理解できなかったことへの不満。	対策として職員間で確認した内容を、所長から事務所で時間をとって説明し、保護者の思いを十分に聞き謝罪する。担任からも謝罪する。
503	保育	送迎の際に駐車場待ちが長くなっている。速やかな利用をしてほしい。	駐車場が狭く、日頃より協力いただいていることへの感謝を伝える。頂いた意見を基に、全クラスに駐車場利用についての掲示をし、併せて保育所便りにも記載して保護者へも周知し協力を依頼した。
504	保育	保護者送迎駐車場に駐車中の車のエンジンが切られていないことがありうるさい。	騒音に関する謝罪をし、保育所として以下の対応を取ることを伝え、了承を得た。①駐車場及び各クラスに「エンジンを切ることを」掲示し意識を持ってもらう。②保護者に浸透するまでの間、職員が駐車場に立ちエンジンを切ることを声掛けする。
505	保育	個人情報に記載されている書類の提出の仕方。職員谁也みることができる状態なのではないか。提出した書類の保管の仕方が悪い。	各保育室で受け取った書類については、専用の箱を準備する。また、直接事務室で受け取ることも可能であることを知らせる。
506	保育	病気の連絡が病院の受付時間が終わるころにある。	お子さんの様子を見てなるべく早く保護者の方に連絡相談するようにはいるが、症状が出るのが夕方になることもあるので申し訳ないと謝罪。解決に至る。
507	保育	床暖房になっている施設が多いが、保育所は床暖房にしないのか。	施設面では、予算の関係もありなかなか変えられない部分もあり、申し訳ありません。今後できるだけ早い時間に暖房をつける等して、床を暖めるように対応します。と返答。
508	保育	いつも同じ子にけがをさせられる。同じ状況が続かないようにしてほしい。	職員間で子供たちの状況の確認や保育の体制等、今後の対応について話し合いを行い、全体の会議でも確認をする。
509	保育	近隣の方より、保育所の駐車場がいっぱいでは通行できず、保育所に電話を入れたが、その際の対応が気に入らなかった。	・混雑状況は分かっているつもりだったが、状況把握が足りなかったため、定期的に駐車場の誘導などの気配りをしていく。 ・対応の仕方が気に入らなかったことを真摯に受け止め、謝罪しその後も駐車場の誘導、把握に努め丁寧に対応した。
510	保育	業者の配達車が、すごいスピードで一時停止せずに走り去っていくのを、何度も目撃した。通学路でもあるので、注意を促してほしい。	業者に電話し、苦情内容を告げ、担当者に注意、喚起を促してもらうようお願いした。

511	保育	送り迎えの車の出入りが多いので、道路や歩道に以前より泥や小石が溜まる様になった。何とかしてほしい。保育所だけでどうこう出来る事でもないだろうから、市にもその旨話をあげてほしい。	すぐに所長が、謝罪と詳しい事情を聞きに行く。その後、課長と共に、改めて謝罪に伺う。課とも相談し、シルバー人材センターに道路と歩道の清掃をお願いすることとし、了承を得た。
512	児童クラブ	使用料について、なぜ金融機関からの引き落としができないのか。	課長より苦情申し出者に対し、説明を行った。
513	児童クラブ	A男がB男に目元にパンチされた。以前も顔をけられたことがあった。2回目なので、よく見て欲しい。また、家の人からもB男に話してもらい、危ないということを知って欲しい。※A男の母親より	未然に防げなかったことを施設長が謝罪した。B男の保護者に状況を説明し、未然に防げなかったことを謝罪した。A男の保護者に謝罪したいとのことで、両者間の調整を行った。職員間で2人の関係性について、更に注意して見ていくように確認し合った。
514	児童クラブ	職員がC子(小6)の胸元の服の装飾を触っているのを見てびっくりした。胸元を触るのはやめて欲しい。※母親より	児童と保護者に不快な思いをさせてしまったことを、施設長と職員が謝罪した。不快な思いをさせるような接触はしないよう職員を指導した。(施設長から)
515	児童クラブ	頭をぶつけた児童の保護者に、夕方の迎えの時に伝えたいが、勤務中でもすぐ連絡してほしいと言われた。	こちらでは、転倒して床に頭をぶつけたという内容ではなく、バランスをくずし、手すりに頭をぶつけた程度だったので、夕方報告という形をとったが、保護者から話があったので、次回からはその様にしますと伝え終了。
516	児童クラブ	臨時職員から、臨時職員が冬の間の灯油入れをしているが、それはおかしい(大変なので)と話される。	特に職務として決めていたものではなかったので、職員全員交代で行う様に話した。
517	児童クラブ	放課後児童クラブの児童が登所した後、勝手に帰ってしまう。そのことに職員が誰も気が付かず、別の保護者からその児童が家の近くにいることを知り、帰った事実のみ、担当した職員が保護者へ電話連絡してしまった。勝手に帰っているのを気が付かないのはなぜだとの苦情だった。	当日の状況を確認し、施設長が謝罪。電話連絡の時にこちらの不備があったことを伝えきれずに連絡してしまったことが苦情の原因にもなった。当日の児童の様子と児童クラブの受け入れ時の子どもたちの動きを説明。今後再発しないよう、職員で対応を改めることで納得していただいた。
518	児童クラブ	「子どもがノートに落書きされた」という苦情が寄せられた。	何時、何処で、誰に、ということが、本人も全く分からなかったため、①子どもたちへの調査②子どもたち全体への指導の徹底を保護者に話し、理解していただいた。いたずら書きをした子どもは特定できなかったが、きちんと対応したことを理解していただいた。なお、その後、同様の事件は起きていない。
519	児童クラブ	子どものお迎えが、連続して規定時刻より遅れた保護者から、「延長申込み」を要請したところ、提案の仕方が「優しいくない」という苦情を寄せられた。	提案の言葉が、ぶっきらぼうだったことをお詫びし、遅くまで働いている母親の大変さに理解を示したうえで「延長申込み」を要請することは、全体的な決り事であることを伝え、納得し「延長申込み」をしていただいた。
520	児童クラブ	「外で男の人が、子どもに対して怒鳴っているがどうなのか。市に電話しようと思ったが、気を付けてほしい。」と児童館に電話があった。(外でドッジボールをしている際に、危険行為を注意していた職員の声に対する苦情)	「ご心配をおかけして申し訳ない。状況を確認して今後注意する。」旨を伝え電話を切る。館長が当該職員に状況を確認して指導する。さらに後日、職員全員で、改めて児童の指導の仕方を確認し、再発防止に努めた。
521	児童クラブ	児童同士のトラブルの解決方法が納得いかない。	児童双方を別々に聞き取り調査。対応した職員から時系列で内容把握。保護者は我が子の言い分のみ聞いているので、冷静に状況を説明する。納得いただいた。
522	児童クラブ	地区の道路は道幅が狭く、勾配がきついにみかわらなく、児童館利用者(児童クラブ送迎の保護者)の運転が荒い。	車で送迎をしている保護者に対して、口頭で注意を促した。「児童クラブ通信」にて改めて保護者全員に対して注意喚起を行った。
523	児童クラブ	他県から転入してきた乳幼児親子が、登録制をとっている幼児クラブが行われている時に来館した。途中から参加することができないという説明を職員がしたら、図書室で静かに絵本等を見て帰った。その後、参加できなかった旨を運営団体に電話で苦情を申し出た。	苦情を申し出た来館者の乳幼児親子は、予想はできたが特定できなかった。本館としては、これを機会に幼児クラブを自由参加に変更して実施することにした。
524	児童クラブ	子どもの声が響いて、テレビの音が聞こえないほどうるさい。公共機関で静かにするように指導してほしい。	遊びの場であることに理解を求めるとともに、しばらく子どもたちの園庭での遊びを制限。外遊びは公園に行くなどで対応。その後、園庭で遊ぶようになったが、苦情は来ていない。
525	児童クラブ	一部の職員について、悪気がないのと思うが、相手が言われたらどのような気持ちになるか考えない言葉遣いをする職員がいる。	事実確認し、施設長と職員が保護者に謝罪した。また、職員全員に児童の人権を尊重した対応を徹底した。
526	児童クラブ	子どもたちの先生に対する呼び方について、親しみがあがり良いと思うが、我が子には最初は注意しました。	～先生、と呼べせることを基本とすることを、再度職員全員で確認した。
527	児童クラブ	児童クラブの利用時間を過ぎての迎えだったため、今後同様の事が続けば「延長利用」の申し込みをしていただかなければならないことを説明したところ、後日、行政のほうに直接「威圧的」であったと母親が電話した。	行政と運営団体とで申し出本人に事情を説明した。児童館には、後日このような苦情があったとの連絡が運営団体からあった。
528	児童クラブ	一部職員に子どもとの遊びや対応不足を感じる。全員ではない。良い方は良い。	指摘に謝意を述べ、「職務により職員の事務量に差があるため、子どもへの対応に差が出たのかもしれない。職員間で研修を深め、改善を図りたい。」との回答を館内に掲示した。
529	児童クラブ	初めてきたとき、入り口が分からなかった。	「見やすく分かり易い館内表示に努めたい」「【〇〇児童館入口】の看板については、設置者である行政に運営団体担当者を通じて改善を申し入れた。」との回答を館内に提示した。
530	児童クラブ	駐車場が入れにくい。大きな車が、枠からはみ出して駐車していると、空いている駐車場に入れづらい。特に、暗い夕方は見えないので出入庫に苦慮するとの事。	苦情申し出者に詳しく話を伺い、児童館でできる対応を職員で協議した。対応について、報告し、納得いただく。対応：停車位置についてのお知らせを写真入りで玄関に掲示し、利用者の皆さま方へ周知した。
531	児童クラブ	児童クラブ利用中に起きた事故への対応に対する苦情。 ・受傷時の手当て及び病院での受診の手順 ・施設管理状況の説明不足	運営団体に、事故発生を連絡するとともに、発生時の対応の状況を説明し、支援をもらった。館の対応を謝罪するとともに、館の施設管理を見直し、安全確保に努めることを確認した。
532	児童クラブ	市民センターまつり(市民センター、児童館の諸室を全面的に使用し開催)時に、放課後児童クラブも開設されていたことから、児童クラブ員の居所、活動が制限されているとの意見があった。	児童クラブ員も、できるだけまつりに参加してもらおう働きかけるとともに、次回のみまつり時には、児童クラブ員の占有スペースを確保することとした。

533	児童ク	児童クラブ利用の保護者が、館長に職員への対応への不満を訴えた。翌日に、運営団体にも不満を訴える申し出があった。	運営団体と苦情担当者を含めた職員とにより、状況確認及び改善策を確認し合い、児童館では通常の見守り、対応を継続している。(トラブルや危険行為が多く、行動に波があり対応に苦慮しているが、少しずつトラブルは減っては来ている。)
534	児童ク	児童クラブの児童に関しては、長期休業期間中におやつを実施してほしい。	児童クラブの保護者に、おやつ実施についてのアンケートを実施した。アンケート結果等を踏まえ、保護者説明会で、長期休業中は希望者に限りおやつを実施することを伝えた。
535	児童ク	苦情ではありませんが、質問として「幼児用のおもちゃはいつ消毒していますか？」	・使用済のおもちゃ入れを、大きな目につくものに変えた。 ・表示もはっきり見やすいものに変えた。
536	児童ク	児童センター庭木に、カラスの巣がありうるさい。	担当課に報告し、庭木の伐採を行った。
537	児童ク	1年生の児童が、同じ1年生の児童に、けがをさせられた際、職員が十分に把握していなかったことへの苦情。	きめ細かく児童の事故等への対応を、しっかり行っていくことを確認した。
538	児童ク	児童クラブ説明会の案内に関して、職員から直接聞いた内容は、配布された案内文からは読み取れないのでおかしい。	施設長と担当した職員で謝罪するとともに、誤解のないように、分かりやすく表記するようにお話しして了承を得た。
539	児童ク	職員が威圧的な言葉づかいをする。	職員会議で言葉づかいや適切な声かけなどについて、改めて全職員で利用者の人権を尊重した対応の徹底を確認し指導した。
540	児童ク	児童館の利用にあたっての規則(下館の時刻)を、複数回にわたり守られなかったことについて、職員がご協力をお願いしたところ、その規則に対して不満を述べた。	ルールの必要性と順守について、改めて丁寧に説明申し上げ、ご理解ご協力いただけたらお願いした。
541	児童ク	児童館と隣接の家の間の側溝が掃除されていない。草も生えている。不衛生であるため、すぐに掃除をお願いしたい。	電話で指導を受けて、その後に掃除に取り掛かった。
542	児童ク	行事の見学において、職員が威圧的な言葉遣いをした。	館長から、その職員に対する指導をするとともに、職員全体に指導徹底した。
543	児童ク	夏休みの時期に、自宅の窓を開けていると、園庭からラジオ体操の音楽、子どもや指導者の声が響いてきて迷惑である。	館長が謝罪するとともに、近所迷惑になるような大きな声や物音を発しないよう児童に指導し、職員全員で、児童対応にあたっての近隣住民への配慮の徹底を確認しあつた。
544	児童ク	娘がつねられ、黒くなっているところがあるので、対応してほしいと職員に伝えたのに対応してくれない。	娘の親が来館しお話を聞いた。対応できなかったことを謝罪する。聞き取りをしっかりとしその報告をしますと伝える。全職員に報告・連絡・相談の重要性を確認し、今後の対応(聞き取りとつねった児童の特定)を確認し合う。その後、対応状況を保護者に3回連絡し納得していただく。
545	児童ク	児童クラブの児童のお迎えの路上駐車が多く、危険なのでやめてほしい。	児童館には、一方的に威圧的な言葉で話し、切るという電話が何度もあった。その後、運営団体にもメールで苦情が送られた。現場では路上駐車禁止のお願いプリントや路上駐車禁の道路に看板を置く措置を取った。また、仙台市の協力のもと、児童館の敷地内に3台分の駐車場を設置するなどの対応を行っており、その後苦情が無くなる。
546	児童ク	具合が悪そうな子が、ソファで横になっており、その周りで普通に元気な子があそんでいるのを見た。具合の悪い子は絶対に隔離してほしい。うつると迷惑である。(利用者アンケートの中で)	「ソファで横になっている児童の中には、軽い腹痛や微熱、疲れている場合もある。重篤で感染の疑いがある場合、他児との接触を避けるため、カーテンでの間仕切り、喚起、ドアノブの消毒、事務室への隔離などの対応をしている。専用の静養室がないのが現状だが、出来る限りの感染予防に努めていくので、ご理解よろしくお願ひしたい」という旨をお知らせした。(利用者アンケートへの回答として)
547	児童ク	児童クラブの申し込みに当たり、児童クラブ受付開始の表示が小さく、分からなかった。	継続の方だったので、各自にお手紙も配布していたが、見落としとしたことだった。玄関の表示については、A4版だったため、次年度はもっと大きく表示する旨お伝えした。
548	児童ク	自分の子どもが、同じく児童クラブを利用する子どもから、いじめを受けているようだ。しっかり監督管理せよ。	保護者との話し合いの場を持って、至らなかつたことの謝罪。また、十二分な注意の下で過ごさせる旨伝え、了承を得た。
549	児童ク	「髪の染め方が児童館に勤務する者として、ふさわしくない職員がいる。」旨の匿名の訴えがあった。	苦情内容(職員の髪の染色が派手)をもとに、児童館職員としてふさわしい髪の色合いについて、共通理解を図った。
550	児童ク	帰宅後に、子どもから友達とのトラブルについて話を聞いたが、児童館で何があったのか、きちんと説明してほしい。	翌日、保護者が迎えに来た際、子ども同士のトラブルについて、対応した職員が保護者に説明した。本来なら児童館側から、保護者の方に説明しなければならぬところを、伝えなかつたことについて、館長が謝罪し、保護者は納得して帰宅した。対応した職員は、仕事を始めたばかりだったので、子どもに関するトラブルについては、必ず館長や常勤職員に報告するよう指導した。
551	児童ク	半年も経っているのに、保護者の顔と名前を、まだ覚えていない職員がいる。	着任して間もない職員であった。10月実施のアンケートに記載された内容であり、相手が不特定であったことから、アンケート結果公表時に対応を記し回答した。
552	児童ク	兄弟で来年度の児童クラブを申し込んだが、弟だけが合格の判定だった。兄弟で入れてほしい。	定員に対して多くの応募があり、低学年のお子さんを優先にしたことと、そのため来年度4年生になる兄を、外さざるをえなかつたことを伝えた。また、クラブの待機枠として高学年用の小学生登館の利用を勧めた。
553	児童養護	中学生にもスマホを持たせてほしい。	施設としては、スマホを自己管理できる・自分で責任を負える年齢を高校生以上と考えていることを、繰り返し説明しわかってもらった。
554	児童養護	職員の言葉遣い・態度が嫌。担当を変わって欲しい。	申し立てをした児童と職員、苦情解決責任者との話し合いをし、互いを理解し合った。担当変更は簡単にはできないことを理解してもらった。
555	生活困窮	職員が横柄な態度で対応してきたので腹が立った。との訴え。	該当職員は決してそのようなつもりはなかつたことと説明しながら、不快に感じられたことに対して、施設長と職員とで謝罪。その日の職員会議で職員全員に対して接し方について留意するよう指導した。
556	アルコール	食事について、食事当番(1名)制だが、当番の人が早く食事を終えて、皆の食べ終わるのを待っている。早い人に合わせるのではなく、ゆっくり食べたい。	これまで、食事当番を応援する意味で、皆で手伝っていた。これからは当番一人一人が皆が食べ終わるのを待ってやることにした。以前はそうしていたもの。

557	アルコール	断酒が絶対だが、居室で複数が飲酒していた。複数での飲酒は、単独の時より、数倍思いと言われている。	内2名は、専門病院へ即入院が決定した。後日ネットワーク会議を開いて、ペナルティーを設けた。週1回のデイケア通所を週2回にし、断酒の徹底を呼びかけた。
558	医療業	職員の不快な言動。	ご指摘の内容につきましては、担当部門に伝達するとともに、各〇〇に対しては、常に患者様や家族に寄り添った対応に心がけるよう指示いたしました。
559	医療業	待ち時間が長すぎる。	予約制でありながら、長くお待たせしてしまう要因は、診療科それぞれにあります。長くお待たせすることのないように、改善、工夫することが何よりも重要であります。やむを得ず、長く待たせてしまう場合には、その理由や待ち時間の見直しなど、丁寧にご説明することも大事だと考えております。

まとめにかえて

1 調査票の回収について

今回の調査を依頼した事業所は、宮城県社会福祉施設等一覧を参照し、各自治体・各法人・NPO法人等、1,161ヶ所の事業所本部に調査票を送付し、傘下の3,127事業所に配布を要請し調査をお願いしました。ご回答頂いた事業所本部や事業所は、1,214ヶ所であり回収率は、38.8%でした。

事業所の運営主体は、社会福祉法人が約7割、その他が約3割です。内訳は、株式会社が最も多く3割を占め、NPO法人、自治体、公益法人、有限会社、医療法人、一般社団法人、宗教法人等の順となっています。

2 苦情体制について

社会福祉法第82条については、ほぼ100%事業所が「知っている」と回答していますが、「苦情解決の仕組みの指針」について、7.4%の90事業所が知らなかったと回答し、3事業所が対象外と回答しています。

苦情解決体制は、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員をほとんどの事業所で決定し確立されています。しかし、ご回答いただいた188事業所で第三者委員が決定されておらず、前回調査（平成27年実施）と比較しますと、前回は4.3%が第三者委員を決定していないと回答したのに対して、今回は15.5%で10%以上の増加です。

その内訳は、株式会社、NPO法人、有限会社等の老人・障害関係の小規模の事業所であり、第三者委員を決定していない理由として「職員で対応可能である」「経費が必要なため」「適正な人材がない」「第三者委員の役割が不明瞭」を上げています。

また、「苦情解決の仕組みの指針」を知らなかったと回答した5割の事業所で第三者委員を設置しておらず、第三者委員の必要性や「苦情解決の仕組みの指針」について周知が十分でない事の指摘とします。「苦情解決の仕組みの指針」と共に第三者委員の必要性について理解を深める機会を提供する必要があります。

3 第三者委員について

第三者委員に対する期待は、事業者・苦情申立人への助言、苦情の話し合いへの立会い、通知など多種にわたり役割を期待していますが、反面「活動しやすい工夫を何もしていない」事業所が約2割強となっています。事業所として第三者委員に多くの事を期待している訳ですから、「定期的に事業所を訪問していただく」「情報の提供」等事業所として活動しやすい更なる取り組みが求められます。

第三者委員に対する研修については、研修の機会が約4割の事業所でないと回答されており、研修の機会を提供するのはなかなか難しい状況である事を示しています。苦情解決合議体委員会主催で、毎年第三者委員を対象にした研修会を開催しておりますので事業者の皆様には、活用を是非お願いしたい。

4 事業所内の整備について

苦情解決体制の要綱・マニュアルを作成し、利用者・家族にも周知し、相談方法も電話・面談・文書・メールと選択しやすい対応が事業所で実施されています。反面、面談だけ等限定的な事業所も散見されており、選択の幅を広げ自由な方法での相談が必要と思われる。

利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れる為に、意見箱の設置、アンケートの実施家族・保護者会での聞く機会を設定するなど約9割の事業所で、苦情・意見を取り入れる為に努力されています。意見箱の設置状況を見ますと、全体では約6割であります。老人関係で7割、児童関係で6割、障害関係で4割強である。今後も広く苦情・意見・要望を取り入れる為の更なる事業所の工夫を望みます。

利用者や家族の苦情や意見については、「経過や結果内容の記録を保存する」「全職員・役員・理事・評議員・利用者保護者（家族）会・第三者委員に定期的な報告する」「職員研修会等での検討資料への活用する」など貴重な意見等を活かす為の対応がなされています。

苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員は決定していますが、要綱等が未整備の事業所がみられました。早期の策定をお願いしたい。

5 苦情の受付状況について

苦情に至った原因を見ると、職員の接遇(態度・言葉使い)問題、ケア(入浴・食事・介助など)問題、その他(近隣へ配慮不足)に問題があり苦情に至っています。

今回寄せられた1,604件の苦情の申し出人の内訳を見ると、利用者の家族・親族、利用者本人が8割を占めております。また、その他については、ほとんどが近隣など地域の方々です。事業所には、事業所内だけでなく地域社会の一員として地域への配慮も求められています。

苦情解決は、事業所の苦情受付担当者・苦情解決責任者が説明する事により8割が解決しています。ただ、第三者委員が参加した事例が1%であり極端に少なく今後の課題です。

苦情が無かったと回答した事業所は、6割でした。苦情の申し出が難しい状況ではないのか、潜在化していないか等を常に検証していく必要があると思います。

6 苦情事例について

今回、事業所の皆様から、559例の苦情解決事例を提供いただきました。苦情解決の参考にして頂ければ幸いです。

苦情解決体制の整備や、利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れるための努力、相談しやすい方法の整備などいろいろ努力されている事業所がほとんどですが、一方で、第三者委員が活動しやすいような工夫が少し足りないなど苦情解決体制への努力が求められる事業所もあります。この苦情解決制度は、苦情・意見・要望を真摯に受け止め改善していく事により、福祉サービスの更なる質の向上とともに利用者の満足度を上げていくための制度です。是非ご活用し福祉サービスの質を上げて頂きたい。

福祉サービスに関する苦情解決体制の実施状況等調査要綱

1 調査の目的

宮城県内で社会福祉事業（社会福祉法第2条）を営む事業者の事業所や施設ごとの苦情解決の実施状況を把握し、その結果を広く事業者（所）の皆様に情報提供するところにより、今後の苦情解決事業の充実に役立てていただくことを目的としています。

2 実施主体 社会福祉法人宮城県社会福祉協議会 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

3 調査対象事業所

調査対象事業所は、社会福祉法第2条に規定している事業所等（第一種社会福祉事業・第二種社会福祉事業）で宮城県・市町村立・社会福祉法人・宗教法人・財団法人・NPO 法人及び民間企業等が「直営」及び「受託運営」している社会福祉事業（一部対象外あり）を対象に調査を実施するものです。

4 調査内容

- （1）事業所・施設ごとの苦情解決体制、第三者委員の活動状況について
- （2）事業所・施設ごとの苦情解決の実施状況
- （3）福祉サービス利用に関する運営適正化委員会に対する要望等

5 回答期限

令和元年10月31日（木）までに、郵便、FAX、メール等でご回答ください。郵便をご利用の際は、恐縮ですが、切手代をご負担頂きたいと思っております。FAXでも構いません。

また、調査票の原本を宮城県社会福祉協議会の当委員会のホームページに載せておりますので、様式をダウンロードして頂き、委員会のメールアドレスまで返信頂いても構いません。

6 記入方法

調査票に○印、件数、文言等でご記入ください。また、大変恐れ入りますが、調査票は貴法人・御社の事業所毎にコピーしてお使いくださるようお願い致します。

7 提出部数

各事業（所）単位で1部ご提出下さい。

- (1) 直営運営している場合＝「事業（所）ごと」に事業所側で記入して回答ください。
- (2) 受託運営している場合＝「事業（所）ごと」にそれぞれ受託している事業者側で記入して回答ください。

8 調査結果

回答は委員会にて集計し、令和2年4月以降に宮城県社会福祉協議会ホームページ内に公表致します（公表時期が変更になる場合があります）。また事業所の回答が個別に公表されることはありません。

令和元年度 福祉サービスに関する苦情解決体制の実施状況等調査票

経営主体		事業内容	
事業所(施設)の名称			
記入者氏名 該当するものを ○で囲んでください。	1 解決責任者 2 受付担当者 3 その他 ()	事業所 (施設)の 連絡先	〒 — TEL () FAX ()

< 記載例 >

- 経営主体 ⇒経営主体を記載ください。(例：社会福祉法人、県・市町村立、株式会社、有限会社、医療法人、NPO法人、個人経営、その他)
- 事業内容 ⇒事業の種別を記載ください。(例：特別養護老人ホーム、訪問介護、就労移行支援、保育所、老人福祉センター、在宅介護支援センター等)
- 事業所名称 ⇒施設の名称を記載ください。(例：〇〇園、〇〇荘、〇〇所、〇〇支援センター等)

※ 貴事業所における苦情解決の体制についてお伺いします。
以下の問いに対して、該当する番号を○で囲んだり、数字や文章を記入してください。

※ 問1、2は事業所長が回答下さい。

仕組みの理解

問1 「苦情解決の仕組み」についての理解について

- 1) 社会福祉法第82条に基づき、「社会福祉事業の経営者は常に、その提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」ことをご存知でしたか。
1 知っていた 2 知らなかった 3 本事業所は対象外と思っていた

- 2) 苦情解決の仕組みを整備するガイドラインとして、国が「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」(平成12年6月7日・社援第1352号)を示していることをご存知でしたか。
1 知っていた 2 知らなかった 3 本事業所は対象外と思っていた

- 3) 上記の内容について、事業所職員への苦情解決のための周知・研修を行っていますか。
1 行っている 2 行っていない

事業所の体制について

問2 苦情解決体制の整備について

- 1) 苦情受付担当者を決定していますか。 1 決定している 2 決定していない

- 2) 苦情解決責任者を決定していますか。 1 決定している 2 決定していない

第三者委員について

3) 第三者委員を決定していますか。 1 決定している →①へ 2 決定していない →⑨へ

① 「1 決定している」と回答の場合、その第三者委員の設置形態は何ですか。

1 法人全体 2 各事業所単独 3 複数事業所で共同設置 4 その他 ()

② その場合、第三者委員は何名ですか。

1 1人 2 2人 3 3人 4 4人 5 5人以上

③ 第三者委員の職種は何ですか。(複数回答可)

1 民生委員・児童委員 2 監事 3 評議員 4 事業所元役員等
5 他社会福祉法人役職員 6 弁護士 7 人権擁護委員 8 大学教授
9 医師 10 地区長 11 ボランティア 12 学校教員 13 社会福祉士
14 その他(具体的に)

④ 第三者委員への報酬はありますか。

1 無償 2 実費弁償費のみ 3 実費弁償費+報酬 4 その他 ()

⑤ 第三者委員の研修への参加としてどのような取り組みをしていますか。(複数回答可)

1 職場内研修に参加している 2 外部の第三者委員研修会等へ参加している
3 外部の人権擁護関係の研修会に参加している 4 研修には参加したことがない
5 その他 ()

⑥ 利用者や家族等に対する第三者委員の周知方法は、どのようにしていますか。(複数回答可)

1 説明会(行事・懇談会)時 2 掲示板等に掲示 3 家族宛に文書を発送
4 広報誌に掲載 5 チラシやパンフレット等を作成 6 ホームページへの記載
7 利用者・家族等保護者会時 8 何もしていない
9 その他(具体的に)

⑦ 貴事業所における第三者委員は、どのような役割がありますか。(複数回答可)

1 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
2 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
3 利用者からの苦情の直接受付
4 苦情申出人への助言
5 事業者への助言
6 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
7 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
8 日常的な状況把握と意見聴取
9 その他 ()

- ⑧ 事業所において第三者委員が活動しやすいように工夫していることはありますか。(複数回答可)
- 1 委員が自ら苦情の受付窓口になり、相談にのっている
 - 2 委員が定期的に事業所を訪問し、相談や苦情を引き出す努力をしている
 - 3 委員が利用者や家族と懇談会をもっている
 - 4 委員が利用者宅を訪問している
 - 5 委員が家族会や保護者会へ参加している
 - 6 委員が職員会議や職員学習会へ参加している
 - 7 委員同士の意見交換や他施設への訪問や学習会などを行っている
 - 8 具体的な取り組みはない
 - 9 その他 ()

- ⑨ 「2 決定していない」と回答の場合、第三者委員を設置しない理由は何ですか。(複数回答可)
- 1 職員で十分対応が可能のため
 - 2 第三者委員の役割が不明瞭なため
 - 3 適正な人材がないため
 - 4 第三者委員に係る経費が必要なため
 - 5 その他 (具体的に)

<事業所内の整備状況>

問3 事業所で、苦情対応の規程・要綱・マニュアル等を作成していますか。

- 1 作成している
- 2 作成していない

問4 苦情解決の仕組みを利用者等に周知するためにどのような方法を行っていますか。(複数回答可)

- 1 説明会(行事・懇談会)時
- 2 掲示板等に掲示
- 3 家族宛に文書を発送
- 4 広報誌に掲載
- 5 チラシやパンフ等を作成
- 6 重要事項説明書や契約書に明記
- 7 ホームページへの記載
- 8 利用者・家族等保護者会時
- 9 何もしていない
- 10 その他(具体的に)

問5 相談の方法は以下のうちどれですか。(複数回答可)

- 1 電話
- 2 面談
- 3 文書(郵便・FAX・意見箱等)
- 4 メール
- 5 その他(具体的に)

問6 利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れるために、どのような工夫をしていますか。(複数回答可)

- 1 意見箱等の設置
- 2 アンケートの実施
- 3 相談日の設定
- 4 家族・保護者会開催時に実施
- 5 特に何もしていない
- 6 その他(具体的な工夫)

問7 利用者や家族への苦情や意見等の内容の報告・活用について、どのような方法をとっていますか。

※該当する番号に○をつけてください。(複数回答可)

- 1 利用者・保護者(家族)会に報告
- 2 第三者委員への定期(随時的)な報告
- 3 事業所内掲示等コーナーに表示
- 4 全職員へ定期的に報告周知
- 5 パンフレット・広報誌等への登載
- 6 経過と結果内容の記録保存
- 7 職員研修会等での検討資料
- 8 活用していない
- 9 法人等の役員会・理事会・評議員会への報告
- 10 その他(具体的に)

苦情受付の状況

問8 平成30年度に貴事業所に寄せられた「苦情」についてお聞かせください。

※ (1)～(3)の合計がほぼ一致するようにご回答ください。

●苦情の合計件数 件 (うち第三者委員が関与した件数 件)

(1) 苦情の内容は何でしたか？

苦情の項目	件数	苦情の項目	件数
① 設備環境等	件	⑤ 金銭管理	件
② 嗜好(酒・タバコ等)、趣味	件	⑥ サービス利用時の事故等	件
③ ケア(入浴・食事・介助など)	件	⑦ 利用料	件
④ 職員の接遇(態度・言葉使い)	件	⑧ その他(①～⑦以外の項目)	件

合計 ①～⑧の合計 件

(2) 苦情の申出人はどなたでしたか？

① 利用者本人	件	⑤ 事業所内の職員	件
② 利用者の家族親族	件	⑥ 外部の専門職(弁護士・社会福祉士等)	件
③ 利用者の知人	件	⑦ その他(①～⑤以外の申出人) (具体的に)	件
④ 事業所で任命した第三者委員	件		

合計 ①～⑦の合計 件

(3) 苦情の最終的な解決方法は、以下のどれでしたか？

① 苦情解決責任者・受付担当者と苦情申出人との話し合いで解決	件
② 第三者委員同席のもとに話し合いで解決	件
③ その他の方法で解決 ※簡潔に記載してください。 〔 〕	件
④ 継続中	件

合計 ①～④の合計 件

事例について

問9 今までに寄せられた苦情の内容や対応の概要を、差し支えない範囲（事例として紹介できる範囲）で、数件ご紹介願います。なお努力しても解決に至らなかった事例でも構いません。（平成28年度以降）また、スペースが足りない場合は、別紙で作成頂いて構いません。

<例1>

苦情内容：職員から威圧的な言葉づかいをされて傷ついたので、改めて欲しい。

対応概要：本人の心を傷つけてしまった事について、施設長と職員が謝罪するとともに、職員全員で改めて利用者の人権を尊重した対応の徹底を確認しあった。

<例2>

苦情内容：ヘルパーはずっと同じ人に来て欲しい。

対応概要：利用者及び家族と話し合いを持ち、勤務体制上、毎回同じヘルパーが関わる事は難しい事を丁寧に説明し、数名のヘルパーが関わる事について了承を得た。

	苦情内容	対応概要
1		
2		

ご要望等

● 苦情解決事業について、運営適正化委員会へのご要望等がありましたらご記入ください。

参考：運営適正化委員会では、事業者の方々が苦情解決事業を円滑、適切に実施出来るよう、事業のPRや研修事業、巡回訪問、調査研究・情報提供事業等を行っています。

～ご協力、大変ありがとうございました。～