

苦情・相談対応報告書
平成28年度(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
ケアハウス	7月	利用者	金曜日のクラブ活動の時に、隣に座っておられた利用者さんに「うるさいわね！」と強い口調で言われた。にぎやかに楽しんでいただけなのに、あんな言われ方をすると今後クラブ活動に出にくいのでなんとかしてほしい。	状況を確認し、次の週のクラブ活動の時に、参加しておられる利用者さんに、みんなで楽しい時間を過ごせるようお話をした。職員は利用者の方の言動に目を配り、参加者全員が楽しめるように努める。
ケアハウス	7月	利用者	昼食時に同じテーブルの利用者さんが、私のおかずを見て「私のよりあなたの方が大きい」と言われ、気分が悪くなった。何度も同じような事を言われて嫌なので席を変えてほしい。	訴えのあった利用者さんには、利用者さんのメニューは体調や食事制限、持病によって栄養士が管理し、個々に違っていることを説明した。共通のおかずは同じ量を配膳しているということを説明し、ご理解いただけるようお願いした。
ケアハウス	8月	利用者	日中夜間問わず、ある職員の声が大きいし、足音がうるさい。特に夜間は足音で目が覚めてしまうので何とかしてほしい。	職員全員に、今まで以上に足音と声の大きさに気を付けるように注意、徹底した。
ケアハウス	10月	利用者	お風呂に行ったら湯船のお湯が熱くて入れなかった。今後はこのような事が無いようにしてほしい。	お湯出しをする職員は、直接湯温を確認し適温になるように調整することを徹底した。
ケアハウス	10月	利用者	ある利用者さんが食事の時にカバンを持ってきて、テーブルの上に置いて食べられる。カバンを持って来ないように注意してほしい。	その利用者さんとお話をし、カバンが必要で食事の時に持って降りられる時は、テーブル下か横にかけてもらうようお願いして、対応した。
ケアハウス	1月	利用者	ある利用者さんが夜間巡回の後に廊下を出歩かれることがある。事実確認をして注意してほしい。	その利用者さんに巡回後は基本的には室内で過ごしていただくことになっていることをお伝えし、何か用事がある場合は職員を呼んでいただくようお願いをして、納得いただいた。
ケアハウス	2月	利用者	エレベーターの中などである利用者さんと一緒になると尿臭がして困る。入浴もあまりしていないようだが、このようなことでのいいのでしょうか。改善してもらえるように対処してほしい。	その利用者さんのケアマネージャーに相談。現在一般契約なので特定契約に変更してもらいたいと依頼があり、保証人様と話し合いをして対応予定。
ケアハウス	2月	利用者	夜に隣室から「ブーブー」と音がして眠れない。反対側の隣室からはテレビの音ももれてきて、騒がしくて眠れない。何とかしてほしい。	該当の利用者さんに直接お話をした。一方の利用者さんにはテレビの音量を下げてくださいようお願いし、もう一方の利用者さまは心当たりがないとのことであった。職員巡回時などに状況を確認し様子を見ることで対応する。

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
通所介護	5月	利用者	入浴後、隣に座っていた利用者さんの肌着の背中部分が肩のところできまり、うまく着れていなかったので手伝っていたところ、職員から咎める口調で注意をされ、不愉快な思いをした。	お話を聞いた時点でお詫びし、職員全員で適切な対応の仕方を再度確認し、再びこのようなことのないよう話し合った。
通所介護	8月	利用者	昼食を全部食べていないにも関わらず、連絡帳には全量摂取と記入されていたことに対して疑問を感じられ、職員に質問があった。	全職員に対し、今後自分で判断できない時は他職員にも意見を聞き、納得してもらえる対応をしていくよう話し合いを行う。
通所介護	10月	利用者	発熱等、体調不良であることをお伝えする際、当日利用されていなかった利用者様のご家族へ間違えて連絡をしまい、改めて苦情の連絡を受ける。(同性の利用者様で、氏名をよく確認していなかった。)	通話中に間違いであることに気づき、お詫びをした。今後、家族様へ連絡が必要なことが生じた場合には、緊急連絡網の氏名をよく確認し連絡する。
通所介護	10月	利用者	朝迎えの時、利用者様がなかなか出てこられず、車内で待っていた同乗の利用者様が体調不良気味であったため、長い待ち時間に不快な思いをされた。	送迎の利用者様が乗車までに時間がかかると職員が判断した場合には、事務所と連絡を取り合い、出来るだけ早く再訪することをお伝えし、同乗の利用者様を先に送迎するなどの対応をる。
居宅支援事業所			報告はありませんでした。	
訪問入浴	1月	利用者	訪問時、職員が部屋に入る時に、窓の縁を持って入るところを目撃される。「窓が外れたら困る」事と「職員さんが倒れたら大変だ」と後日電話連絡が入る。今後は、踏み台を置くので踏み台を使用し左の柱を持って入ってほしいと話された。	電話連絡があった時に謝罪する。今後は踏み台を使用し左の柱を持って上がるようにする。
多機能	1月	利用者	食事の量が少ないと訴えがあり。	食事は健康管理を考えてメニュー・量を決めていることを説明して、ご理解いただけるようお願いした。
保育園	4月	保護者	保育士の名札の名前が小さくて見えにくい。	担任から全職員に伝え、名前を大きくはっきりと書き直した。

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
保育園	7月	保護者	衣類のしまい間違えがあったので気を付けてほしい。	丁寧にお断りし、衣類をしまうときには名前をしっかりと確認するようにする。
保育園	10月	保護者	畑に行く時には、前もって知らせてほしい。長靴の用意ができなかった。	玄関のホワイトボードや連絡帳で前もって分かりやすくお知らせできるように徹底する。
第2保育園	4月	保護者	家庭訪問が毎年行われているが、持ち上がりの家庭もあると思う。毎年行う必要があるのか。	新入園児さんは、ご家庭での様子、園での様子など情報交換をしながら信頼関係を築いていく必要があり、年長児は、就学に向けてのお話などをしていく必要がある。その他のお子さんについては、園での個人面談の時間を設けたり、希望される場合は家庭訪問に伺うなどの方向も視野に入れ、検討させて頂くようお話した。
第2保育園	5月	保護者	家に帰って荷物を確認したら、衣類等を入れ間違えられていることがあるので、気を付けてほしい。	クラスの職員一人ひとりの気を付けるという意識、責任感が足りなかったことに対しお断りをした。また、クラス会で原因を話し、チェックをダブルチェック体制で行うようにし、職員間で連携をとり、確認を怠ら内容に努めていくとお伝えした。
第2保育園	6月	保護者	玄関に飾ってある食事を見て、「食材はいつもこんなに小さく切っているのですか？」と質問があった。(家ではもっと大きく切っている。)	玄関の食事見本の横に「年齢、月齢によって食材の大きさが異なります」などの紙を貼り、クラスごとに子どもに見合った食事を提供していることを知らせる。
第2保育園	9月	保護者	健康チェックカードが別の子どもものと間違っていた。	子どもが当番で、カードを並べたり配ったりを係としてしていることを説明した。子どもたちが作業しているときに、担任が声掛けをして見守ることで対応する。
第2保育園	1月	保護者	登園時に履いていた長靴(スノーブーツ)がなくなる。	保護者の方に謝罪し、職員でも再度確認し、特徴を絵にしてホワイトボードで呼びかけた。後日、他児の保護者が持ってこられる。間違えを防ぐため、持ち物すべてに記名をお願いしているが、見えにくくなっているものもあるので確認を呼びかけた。
第2保育園	2月	保護者	保育中に顔への噛みつきがあり、保護者の方が不安に思われる。ノートにて、「かかわりの中であることは仕方ないと分かっているが、もう少し気を付けて見てほしい」と書かれていた。	複数の職員でこの説明、謝罪を行い、保育環境も見直すようにした。①朝・夕合流していた部屋を2つに分け、子どもの行動を見やすくし、職員間の声掛けをもっと意識して行う。②トラブルの詳細を必ずクラスのテープに報告する。③保護者との信頼関係を会話をもって深めていく。

(対象事業)

ケアハウスあすなろ 8件

あすなろ通所介護事業 4件

あすなろ訪問入浴介護事業所 1件

あすなろ居宅介護支援事業所 0件

あすなろ多機能型居宅事業所 1件

あすなろ保育園 3件

あすなろ第2保育園 6件

23件