◇◆◇ 令和3年度苦情受付·処理結果 ◇◆◇

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人	令和3年4月27日	業者様	【事例1】	職員の出勤時にも同様のことが起こっており、ご
ホーム桃源の	19149 1 17321 14	>N II IS.	敷地内を車椅子で散歩	本人へ施設入り口付近は車が行き来し危ないので
家			されている入居者が業	充分気を付けていただくよう再三話合いをする
				が、「向こうが気を付ければいい。」と理解して
			て来られびっくりし	いただけない為、無断外出及び迷惑行為の禁止に
			<i>t</i> =.	ついて守られない場合、施設側の責任が負えない
				こと、施設から退所の申し入れを行う場合がある
				ことを記載した文書を本人及びご家族に説明し、
				ご家族に署名していただきました。
 特別養護老人	令和3年4月27日	入居者ご	【事例2】	居室移動については、相手もおられることなの
ホーム桃源の	12 1112 1 173 2 1 1 1	家族様		で、すぐには対応が難しいこと、木を切ることに
家				 ついては外からの視線を遮る役目もあるので、難
			その前にある木が邪魔	
			なので切ってもらえな	
			いか。	
特別養護老人	令和3年5月25日	入居者様	【事例3】	3時10分~15分位に訪室し、「ちょっと待ってくだ
ホーム桃源の			パットを替えてもらい	 さい。」と返事をしたが、聞こえたがどうかの返
家			たくて、夜中の3時に	事は聞いていなかった。聞こえていない可能性が
			コールを鳴らしたが、	高く、肩を叩いて起して確認する必要があり対応
			(特定の)介護職員が来	がよくなかった旨を介護係長・介護職員とで謝罪
			ない。5時頃になって	しました。
			ようやく来た。	
特別養護老人	令和3年5月27日	入居者様	【事例4】	介護計画、個別機能訓練計画に挙げて実施を進め
ホーム桃源の			リハビリがしたい。	るように致します。
家				
特別養護老人	令和3年7月28日	入居者ご	【事例5】	アクリル板に変更しました。
ホーム桃源の		家族様	面会室のビニールカー	
家			テンが半透明で顔がわ	
			かりにくい。	
特別養護老人	令和3年8月11日	入居者様	【事例6】	入居者様の意思を尊重せず、職員主導の介護は虐
ホーム桃源の		の声 (職	膝が痛いのに「待っ	待になります。会議の中で、また研修を通し、入
家		員代筆)	て。」と言っても、	居者様の尊厳を守る介護について理解を深め、実
		一言ボッ	待ってくれないと言っ	践するよう職員に周知しました。
		クス	ておられた。少し介護	
			者主体の支援をされた	
			ように感じた。	

特別養護老人	令和3年8月24日	入居者ご	【事例7】	事故が起きた場合の手順(報告)について、再確
ホーム桃源の	19 140 1 0732 1 1	家族様		認をしました。また、内出血の原因が職員の介護
家		25 (125 (15 (方法や安全対策に問題がなかったか、安全管理部
				門委員会で検証し、再発防止に努めるよう職員へ
			でもって報告してほし	
			い。文書にて経緯、今	AND CONC.
			後の対応について報告	
			しました。	
性可差無力人	△和2年0日26日	入居者ご		このでは、サースの「日本事」を作べると、白ウ
特別養護老人	令和3年8月26日		【事例8】	6つの項目に対しての「回答書」を作成の上、自宅
ホーム桃源の		家族様		を訪問して説明し、ご理解いただきました。また
家			用料負担同意書」がわ	
				算内容を変更する場合の同意について説明する文
			目について、来所及び	
				明を丁寧に行うようにしました。加算要件などは
			ある。	わかりやすく記載することをお伝えしました。
特別養護老人	令和3年8月31日	入居者ご	【事例9】	名前を間違えていたことについて電話で謝罪しま
ホーム桃源の		家族様	事例7の文書の中で入	した。文書を出すときは 誤字、脱字を含め、複
家			居者様の名前を間違え	数人で確認し、文書を送付します。
			ていた箇所があった。	事例7のこともあり、直接謝罪に伺いたい旨を申し
			信用できない。入居し	上げましたが、緊急事態宣言下でもあり、9月22日
			てから自分たちは施設	に面会に行った際で良いと返答いただき、その時
			内に入っていない。居	に謝罪、経緯、対策について説明いたしました。
			室の様子がわかる写真	
			を送ってほしい。	
【事例10~21】	は6月に実施した家	マ族様へのア	ンケートより頂いた苦愉	青、要望に対し、便りにて回答しました。
特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例10】	ライン面会ができる方でしたら動画で見ていただ
ホーム桃源の		家族様	本人の居室が見たい。	 くことや、iパットで写真を撮って、面会時に見
家			, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	ていただくこともできること、居室の写真をお送
				りすることもできることをお伝えしました。
特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例11】	 面会を希望される時間帯が、食事、入浴、行事な
ホーム桃源の		家族様	・・・・・・ ワクチン接種者は予約	
家		25 (125 (15 (なしで面会出来るよう	り、職員がユニットから離れられない場合もある
3.			にしてほしい。	こと、あらかじめ伺っていれば都合をつけること
			1000000	ができるので、予約をしていただくようお願いし
				ていることをお伝えしました。
	令和3年7月	入居者ご	【事例12】	ご家族に連絡し、面会ができるようにすることを
おーム桃源の	114月2十1月	家族様	本人が面会を希望した	
				43 IA
家			場合、面会をさせてほしい。	
特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例13】	 面会が出来ない状況下でしたら、基本外泊、外出
ホーム桃源の	17年3十7月	家族様	13 13 13 14 15 15 15 15 15 15 15	
ホーム 税源の				時、金融機関など本人がいかないと手続きができ
3			はできないのか。	
				ない時等、状況に応じ対応していることをお伝え
•	Î.	1	İ.	しました。

特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例14】	回答をしていなかったようで、大変申し訳なく、
ホーム桃源の		家族様		 計画書の更新月、面会時などに日頃の様子をお伝
家			がなかった。月1回の	えすること、ご家族の希望を聞かせていただくこ
			報告を希望する。	 と、その他、随時、ご連絡いただけば、ご要望に
				お応えすることをお伝えしました。
—————————————————————————————————————	令和3年7月	入居者ご	【事例15】	お寺さんとの調整をしていただければ、可能であ
ホーム桃源の		家族様		ることをお伝えしました。
家		23 (13)	らえるか。	
特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例16】	 円グラフにしてスケジュールをお送りしました。
ホーム桃源の	1-111-11-11	家族様		他の方にもご希望に応じて対応することと致しま
家		25 1,35 (153 (れ1日の本人のスケ	した。
			ジュールを円グラフに	7.50
			して教えていただくと	
			今の時間はいつも何を	
			している時間帯なのだ	
			とわかり電話もお願い	
			がしやすい。	
 特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例17】	プライバシーに配慮し、できるだけ居室で行うよ
ホーム桃源の	节和3年7月	家族様	【ザ/ウ17】 ライン面会を本人の部	うにする。職員が一人で他の入居者様全員を見守
家		3人)大小水	屋からしてほしい。話	りすることがあり、居室で行うことができない状
3			上づらそうだった。	況にあった時は事前にその旨をお伝えする。ご家
			しりりてうたうた。	族の皆さまには通話の時間をお約束の5分程度にし
#+ DJ * =# +/ 1	A 100 F 7 D	3 D + - ×	【本/別10】	ていただくようお願い致しました。
特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例18】	大変不快な思いをされたことを謝罪しました。職
ホーム桃源の		家族様	昨年度のことですが、	員に周知し、今後身だしなみを整え、清潔で快適
家				な居住空間で過ごして頂けるよう全職員(介護の
				周辺業務を担う職員を加配)で改善することをお
			びていて気になったこ	伝えしました。
			とがありました。その	
			他シーツの汚れや床の	
			ほこりなども…	
特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例19】	入居者様、ご家族には敬語で接するのは当然であ
ホーム桃源の		家族様	ごく一部のスタッフさ	り、指導を徹底することをお伝えしました。
家			んだと思うが、フレン	
			ドリーな接し方=ため	
			口という勘違いがあ	
			る。	
特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例20】	面会を一切禁止にさせていただいたときがありま
ホーム桃源の		家族様	広島からの面会はガラ	したが、現在は、ガラス越しの面会は可能です。
家				排煙口を開けるようにしましたので声も聞き取り
			言われましたが意味が	やすくなっております。また暑い時期ですので冷
			分かりません。	風扇も用意していることをお伝えしました。

特別養護老人	令和3年7月	入居者ご	【事例21】	緊急の連絡の場合以外は、できるだけ遅い時間帯
ホーム桃源の	1	家族様		は外すようお伝えしました。
家			ますが何か変わったこ	
			とかとびっくりしま	
			す。時間帯を考えてほ	
			しい。	
【事例22~30】	 は10月に実施した	 :家族様への [.]		情、要望に対し便りにて回答しました。
特別養護老人	令和3年10月	入居者ご	【事例22】	町内、近隣地域の感染状況(新規発生者数、拡
ホーム桃源の		家族様	面会基準について教え	大、減少傾向)を見ながら判断しており、面会は
家			てほしい。	感染対策を行い面会室でアクリル板越し面会、あ
				るいはガラス越し面会、オンライン面会をお願い
				しています。面会希望があればまずお電話でお問
				い合わせしていただきたいとお伝えしました。
特別養護老人	令和3年10月	入居者ご	【事例23】	2列に変更したことをお伝えしました。
ホーム桃源の		家族様	面会室のテーブルが4	
家			列になっており距離を	
			感じる。	
特別養護老人	令和3年10月	入居者ご	【事例24】	面会は毎日可能です。土、日、祝日は業務の都合
ホーム桃源の		家族様	遠方で曜日関係なく面	上時間の制限をさせていただいていますが、でき
家			会がしたい。	るだけご要望にお応えしたいと思いますので、電
				話でご相談頂きたいとお伝えしました。
特別養護老人	令和3年10月	入居者ご	【事例25】	感染リスクがあることをご理解いただきたいとお
ホーム桃源の		家族様	アクリル板があり、手	伝えしました。
家			を触ってやることがで	
			きない。板なしで面会	
			したい。	
特別養護老人	令和3年10月	入居者ご	【事例26】	感染リスクがあることをご理解いただきたい。差
ホーム桃源の		家族様	一緒にデザートが食べ	し入れはお受けしていることをお伝えしました。
家			たい。	
特別養護老人	令和3年10月	入居者ご	【事例27】	短時間ですが、職員付き添いで、外出の機会を
ホーム桃源の		家族様	1日も早く外出、外泊	作っており、(ほとんど感染者がいない時期で外
家			をさせてほしい。	出が可能でした)外泊については現時点では難し
				いことをご理解頂きたいとお伝えしました。
特別養護老人	令和3年10月	入居者ご	【事例28】	受付での対応が悪かったことを詫び、できるだけ
ホーム桃源の		家族様	受付で、「元気にして	ユニット職員やケアマネージャー、生活相談員、
家			いますか」と聞いたと	看護師などで対応することをお伝えしました。
			ころ、「変わったこと	
			は聞いていません」と	
			言われた。様子がわか	
			る職員さんから話をし	
			てもらうとかあればよ	
			かった。寂しい気がし	
			た。	
<u></u> 特別養護老人	令和3年10月	入居者ご	【事例29】	面会制限をしていますので、居室へ入っていただ
ホーム桃源の		家族様	居室が見たい。箪笥の	
家			整理がしたい。	お伝えできる方法を検討します。衣類の整理は職
				員がしていることをお伝えしました。
				RN OCONOCCE EN IA A DA DICO

	令和3年10月	入居者ご	【事例30】	自分たちでは気づかない点をご家族や外部の方か
ホーム桃源の	1 1 1 1 1 2 7 3	家族様		らご指摘を受け、さらなるサービス向上を図るた
家			 家族の顔色をうかがう	めにアンケートを実施していること、指導職、管
			より、質疑ができてい	 理職の立場にある者が頂いたご意見に対し迅速に
			るか、(対応ができて	対応していくことをお伝えしました。
			いるかの意)施設内に	
			監督者、教育者を置い	
			てはどうか。	
<u></u> 特別養護老人	令和3年11月30日	入居者ご	【事例31】	 ご家族立会いのもと、退所時に引き渡した所持品
ホーム桃源の	13/140 11/100	家族様		の再点検、ユニットに関わった全職員への聞き取
家		31,007,101		り、写真等により紛失期間を特定した上で邑智病
23.				院への問い合わせ等を行うも見つからず、施設長
			居者)に贈った指輪が	が自宅を訪問し謝罪を行う。「探してもらって見
			ない。母親が亡くなっ	_
				へは施設から連絡をしてもらいたい。」「施設と
			していた大切な指輪な	
			ので探して欲しい。	る。遠方の為、電話にて施設長より次女への報告
			ので承じて訳じい。	及び謝罪を行う。
				後日会議において上記苦情内容を共有し、入居者
				全員について入所時の所持品明細書と照らし合わ
				せ、貴重品等の所在確認と現在の所持品明細書を
				作成する。また今後は貴重品に関わらず入居者の
				所持品についての保管状況、返却、処分等変更が
				あった場合は、必ず記録に残すことを職員全員へ
				周知しました。
	令和4年1月18日	入居者ご	【事例32】	お電話をいただいた後、法人の感染対策対応策が
ホーム桃源の		家族様		面会禁止の対応になった為、急いで電話を掛け直
家				しましたが、既に高速道路に乗っておられまし
				た。謝罪し、事情を説明したところ、ご理解頂き
			が、面会禁止になった	ました。
			ことを伝えられた。早	
			く知らせてほしかっ	
			た。	
特別養護老人	令和4年1月26日	ショート	【事例33】	管理栄養士に確認を行う。汁物の量を減らす、漬
ホーム桃源の		ご利用者	担当ケアマネより	物をつけないことで塩分を調整しており、味付け
家		様	ショート利用時に心臓	は常食の入居者と同じであることを管理栄養士よ
			病食を提供する為、1	りご本人に伝えた上で改善策の検討をおこなっ
			日当たり80円かかると	た。医師より減塩食の指示箋が出ている入居者に
			の説明があったが、お	ついては全員、副食の味付けによる減塩を行い、
		i	かずが辛いことがあ	漬物の代わりになるものを別途提供することで納
			M = M = M C C M M	
			り、お茶で洗って食べ	
			り、お茶で洗って食べ	
			り、お茶で洗って食べる時がある。他の人に	
			り、お茶で洗って食べる時がある。他の人に はついている漬物が自	
ホーム桃源の	令和4年1月26日	ご利用者	た。 【事例33】 担当ケアマネより ショート利用時に心臓 病食を提供する為、1 日当たり80円かかると の説明があったが、お	物をつけないことで塩分を調整しており、味付けは常食の入居者と同じであることを管理栄養士よりご本人に伝えた上で改善策の検討をおこなった。医師より減塩食の指示箋が出ている入居者については全員、副食の味付けによる減塩を行い、

特別養護老人	令和4年1月30日	入居者ご	【事例34】	次の日(月)施設長が自宅に伺い、不適切な対応
ホーム桃源の		家族様	邑南町でもコロナ感染	を謝罪しました。
家			が広がっている中、面	受け付けた職員・ユニット職員とも面会禁止の対
			会禁止中であることは	応段階であることを把握できていなかったため、
			知っていたが、母親の	連絡版、連絡帳などの確認を必ず行うようにし、
			誕生日でもあり、面会	情報の共有を図ることと致しました。
			ができるか電話で問い	
			合わせをしたところ、	
			「できる」と言われた	
			ので、来てみると、違	
			う職員に「今はできな	
			い。」と言われ、会え	
			なかった。一緒にケー	
			キを食べたかった。	
			ケーキはお預かりし、	
			ご本人に召しあがって	
			いただきました。	
特別養護老人	令和4年2月3日	入居者ご	【事例35】	対応できることをお伝えしました。
ホーム桃源の		家族様	オンライン面会の時、	
家			あまり会話にならない	
			ので、その時の母の写	
			真を送ってもらえない	
			か。	
特別養護老人	令和4年2月16日	入居者ご	【事例36】	職員の説明に行き違いがあったことをお詫びし生
ホーム桃源の		家族様		活相談員より謝罪するも、前回の話では清算して
家			について、15日に振り	お金をお返しするという話だったと納得されず。
				施設長より再度謝罪を行いました。遠方で再々来
				られない事情を話された為、後日都合の日でよい
				のでと振込をお願いすると、農協からであれば出
				来ると話され、振込用紙をすぐに取り寄せ、当方
			たのにと立腹される。	で記入して用意することで納得していただきまし
				た。
特別養護老人	令和4年3月1日	入居者ご	【事例37】	施設で購入したものはなく、衣類についてはすべ
ホーム桃源の		家族様	便りの中に母の写真が	
家			入っていてうれしかっ	を伝えました。管理についてもきちんと行ってお
			たが、着ている服に見	
			覚えがない、その他の	
			持ち込んだ服はどう	どが違って見えたためかとご家族も誤解があった
			なっているのか。	ようだと話されました。
特別養護老人	令和4年3月14日	入居者様	【事例38】	ご不便をおかけしたこと、職員の配慮が足りな
ホーム桃源の				かったことを謝罪し、介護職員へ再度周知するこ
家			居者様より、居室の前	とで納得していただきました。
			に車椅子が2台置いて	
			あり、通れないと介護	
			職員へ苦情を言った	
			が、今日また車椅子が	
			2台置いてあった。	

特別養護老人	令和4年3月23日	入居者成	【事例39】	ご返送いただきお手間を取らせたこと、当方の不
ホーム桃源の		年後見人		 手際について双方にお詫びする。今後は封入時に
家		様	に他の入居者家族宛て	職員二人による2重チェックを行う旨の報告を行い
			の「褥瘡マネジメント	ました。
			計画書」が混入してい	
			たとメールにて連絡が	
			ある。	
【事例40~41】	は2月に実施した家	マ族様へのア	ンケートより頂いた苦忖	青、要望に対し便りにて回答しました。
特別養護老人	令和4年3月	入居者ご	【事例40】	当法人のコロナウィルス感染拡大防止対応策の段
ホーム桃源の		家族様	面会のタイミング等、	階に応じた面会基準をお知らせしました。感染対
家			明確な規準のもと、お	策を講じた上で、できるだけ顔を合わす、言葉を
			知らせいただきたい。	交わすことのできる面会をしていただけるよう検
				討していいることを伝えました。
特別養護老人	令和4年3月	入居者ご	【事例41】	先月の施設便りで邑南町の感染者数が多くなって
ホーム桃源の		家族様	感染対策にご苦労され	いた期間でしたので、入居様者様の施設内移動も
家			ていると思うが、ガラ	極力避ける対策をとっていたことをお伝えしまし
				たが、事後の説明になったことをお詫びしまし
			のに、禁止されている	た。
			のはなぜか。科学的根	
			拠をもとに説明し	
			てほしかった。	
特別養護老人	令和3年4月19日	ショート	介護報酬改定に係る同	説明についてはそれ以前に行いましたが、同意は4
ホーム桃源の		ステイ利		月1日付でいただくということであると納得してい
家(短期入		用者ご家	付になっているが、説	ただきました。ご指摘通りわかりにくい為、8月の
所)		族		同意書では文書をつけ、同意書の様式を改善し、
				ご家族にも改善点を説明しました。
			はないか。	
特別養護老人	令和3年4月22日	ショート		サービス提供票により利用を確認していたが、終
ホーム桃源の		ステイ利	自宅に戻る日だが、ま	了日が1日早くなったことを居宅介護支援事業所と
家(短期入		用者ご家	だ帰宅しないがどうし	の連絡不足が原因であったことを謝罪しました。
所)		族	たのか。	今後は、利用日の変更があった場合は、必ず居宅
				介護支援事業所には再度、変更後の提供票を出し
				ていただくよう取り決めをしました。
養護老人ホー	令和3年4月27日	入居者様	コップを洗浄に出して	確認し欠けていたため謝罪する。新たに買い替え
ム香梅苑				ることで了承をいただく。
			が一部欠けていた。	
養護老人ホー	令和3年6月26日	入居者様		職員が断りもなく押し入れを開けたことに対し謝
ム香梅苑				罪する。今後は不在時には一言声をかけ、居室の
			ツが入れてあった。職	見える場所へ置いておき、ご本人で納めてもらう
			員が入れてくれたのだ	ことで了承を得る。
			と思うが、押し入れを	
			開けられるのは嫌だ。	

養護老人ホー	令和3年9月17日	入居者様	自分の事をかまってく	介助や処置等が必要な方の対応を優先して行うこ
ム香梅苑			れず、特定の人に優し	とはあるが、特定の方を優遇する対応はしていな
			くし差別している。	 いことをお伝えしご理解頂く。今後は困ったこと
				 があれば遠慮なく職員に申し付けてもらうようお
				伝えする。
養護老人ホー	令和3年9月25日	入居者様	食事の隣席者が自分の	嫌がってはいないことお伝えし、本人が気にして
ム香梅苑			ことを嫌がっている気	おられる隣席者が配膳されてもすぐ食べられない
			がする。席を変えてほ	ことに対し、周りの方が配膳されていないため
			しい。	待っておられるのではないかと伝えご理解頂く。
				席替えについてはもう少し現状のままで様子を見
				させて頂くことで了承を得る。
養護老人ホー	令和3年9月29日	入居者様	受診時にタクシーを利	後日、役場職員がタクシー利用助成制度について
ム香梅苑			用するが運賃が高い。	の案内を持って来られたため、今後の利用につい
			助成制度はないのか。	てご本人と検討する。
			直接行政に連絡して相	
			談してみる。	
養護老人ホー	令和3年10月25日	入居者様		皆さんが着席する前から始めたことに対し謝罪
ム香梅苑			く前に始まることがあ	
			る。着席してから始め	開始する時は皆さんが着席しているか確認して行
******	A 100 to 11 D 15 D	3 = + +	てほしい。	うよう周知した。
養護老人ホー	令和3年11月15日	入居者様	漬物の量が少ない、この程序の量であれば出	塩分制限のある方であり、普通食の方の半分量で
ム香梅苑				提供していることをお伝えし、今後は見栄えにつ
			鉢の大きさや量などの	いて工夫し提供させていただくことで了解を得
			見栄えを考えてほし	3.
			い。	
養護老人ホー	令和3年12月3日	入居者様	自分がいつも使用する	 洗濯が集中しないように入浴時間等の調整を行
ム香梅苑			洗濯機に他入居者の名	う。洗濯機使用の順番の先取りはトラブルの原因
			札が掛けてあった。そ	となるため職員へ相談頂くよう提案し、全体常会
			の入居者が自分に対し	において使用の取り決めを周知した。
			嫌がらせをしたのでは	
			ないか?順番を先取り	
			せず仲良く使えるよう	
			にしてほしい。	
養護老人ホー	令和3年12月8日	入居者様	隣室者のドアを開閉す	隣室者も洗面台の使用や掃除時など大きな音をた
ム香梅苑			る音がすごく気にな	てずに気を使って生活されており、他にも共同生
			る。何とかしてほし	活に不満を持っておられる方はおられることをお
			い。	伝えする。早急の対応は難しいが今後の居室変更
				を検討することで了解を得る。(その後居室変更
				実施済。)
養護老人ホー	令和4年1月26日	入居者様	_	該当入居者へ、使用を代わってほしいのであれば
ム香梅苑				暴力・暴言はせず、きちんと言葉で伝えるようお
				順いし、申立者へ謝罪するよ伝え謝罪していただ ・
				く。今後もこのような事が続くようであれば入居
				継続にも影響することもお伝えする。
			ないのに・・。その方	
			に謝罪してほしい。	

+/ 1 - 1	人和2年6日1日	シェニロ ナ	ケ並の1次を始まされ	プロボーズはぬきししばったのの「牡ウ」といり
老人デイサー	令和3年6月1日		午前の入浴を終えられ、	ご家族へご連絡差し上げるものの、対応いただけ
ビスセンター		及びご家	「家から腰サポーターを してきたがない。今朝お	ませんでした。ケアマネを通してご利用を中止さ
希望の郷		族	風呂に入る前にはあった	れました。
			がない」と言われ、誰か	
			が盗ったとの訴えがあり	
			ました。ご利用者様に状	
			況を確認し施設内を探し	
			ましたが見つからず、ご	
			自宅に戻られても無いと	
			電話をかけてこられまし	
			た。ご家族に状況をお伝	
			えし、ご自宅にないか確	
			認して頂きたいと話をし	
			ました。その際、昨年も	
			同じようなことがあった	
			という話となり、昨年	
			は、弁償しましたと話し	
			ましたが、後日職員の勘	
			違いで弁償しておらず言	
			い間違えた事をお詫びし	
			ましたが、謝罪の態度が	
			気に入らないと別の職員	
			に相談され苦情受付とし	
			ました。	
老人デイサー	令和3年6月初旬	ご利用者	曾孫さんの保育所での	ご利用者様のプライベートに関わることは、話を
ビスセンター		様のお孫	様子を職員がご利用者	控えるよう職員に周知しました。
希望の郷		様	様にお話したところ、	
			その内容に心配され、	
			ご自宅で何度もお孫さ	
			んや曾孫さんに訊ねら	
			れたようで、お孫さん	
			から「心配するような	
			ことを話されると何度	
			も同じことを言い困	
			る」と連絡がありまし	
			た。	

老人デイサー	令和3年6月14日	ご家族様	ご利用日一覧表にお休	一覧表にお休みの印を記入することと合わせ、別
ビスセンター	15 145 1 573 2 1 14	23,132,133		
希望の郷			迎えに伺わずにいる	た。
. —			と、ご家族様から「な	
			かなか迎えに来てもら	
			えないがどうしてだろ	
			 うか」と電話があり、	
			今日はお休みだと伺っ	
			ているとお伝えすると	
			「休みと言ってない」	
			と話されたため、断り	
			を申し上げ直ちにお迎	
			えに伺いました。職員	
			に確認した所欠席の印	
			を間違えた事が判明す	
			る。	
老人デイサー	令和3年8月4日	ご利用者	ご利用日当日ご利用者	開業時間8:15をお伝えし、前日に分かれば前日に
ビスセンター		様	様がお休みの連絡を行	お電話頂ければとお話しました。当日であれば8:
希望の郷			うに希望の郷がなかな	15開業をご理解いただきたい旨お話し了承いただ
			か電話に出ない(7:45	きました。
			頃から数回かけたとの	
			事)と苦情あり。開業	
			時間(8:15)を伝える	
			が「用事があると早く	
			電話しないと忘れてし	
			まう。早くならない	
			か」と話されました。	
老人デイサー				トイレットペーパーに関しては、掃除を行う者が
ビスセンター		様		確認し設置することとしていますが、注意するよ
希望の郷			か伺わずご立腹されま	
			した。「トイレット	の利用者のそばを離れないようにする等注意する
				とともに、関わる場面を工夫しご利用者様の安心
				につなげるよう努めてまいります。
			てくれない。大分待っ	
			た。具合が悪くなって	
			も来てもらえないのだ ろうか。」と話されま	
			した。	
老人デイサー	令和3年10月25日	ず利田士		 送迎マニュアルを再確認し職員に周知しました。
ゼスセンター		こ利用者 様	透地の際、始み音を設置してくださる職員と	心性ヾーユノルで丹唯祕し啾貝に同刈しました。
た スセンダー 希望の郷		*KI	 	
巾玉ツ郷			れるため、ちゃんと設	
			置して頂きたいと申出	
			がありました。	
			11 W 7 & U/Co	

老人デイサー	令和3年12月20日	ご利用者	お風呂の温度が温いと	入浴介助マニュアルを再度確認し職員に周知しま
ビスセンター	15 1 12/J20 H	様	申出がありました。	した。
希望の郷		lay	1 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 1	
老人デイサー	令和4年2月16日	ご家族様	着衣においてご家族様	 気候の状態に留意しながらご本人様に確認し衣類
ビスセンター	13/14 / 12/12014			調整を行うようマニュアルに追加記入し周知しま
希望の郷			服を準備しておられま	
加里沙冰			したが、その思いを職	070
			員が察せず薄着でご自	
			宅にお送りしたためご	
			利用者様の容態を心配	
			される連絡がありまし	
			た。	
老人デイサー	令和4年3月1日	ご家族様		入浴介助マニュアルを再度確認し職員に周知しま
ゼスセンター	77 /11 4 4 - 3 月 1 日	こ乳状体		
希望の郷			ね脱ぎを行い、そのままの状態で洗濯物とし	<i>U1</i> :.
布室の郷			てお返しし重ね脱ぎを	
			行ったことへの不信感	
			又、洗濯をする際の手	
			で話されました。	
老人デイサー	令和4年3月1日	ケアマネ	(ケアマネより訪問時	1週間のところでメニューに偏りがないよう、他事
ゼスセンター	市和4年3月1日	クテマイ	,	業所の献立表も参考にさせて頂きながらメニュー
希望の郷			より)食事のメニュー	未別の
布室の郷			に油物が多いと指摘が	を再考し対心いたしました。
			あったと報告がありま	
			した。	
老人デイサー	△和4年2日4日	ご家族様		入浴介助マニュアルを再度確認し職員に周知しま
ゼスセンター	令和4年3月4日	こ乳状体	おらず、紙パンツを履	
希望の郷			かずにご自宅へお送り	0/20
布室の郷			し、失禁があったため	
			着用されていないこと	
			にご家族様が気付かれ	
	A 100 T 4 D 0 D	/ロ=# +/ +	連絡がありました。	mhp / \
いわみ西保育	令和3年4月9日	保護者様		職員から威圧的に言われたと思っていた父親でし
所				たが、職員が丁寧に対応し、訪問時にミルクを飲
				まないことについての対処法などをいくつか提案
				したところ、帰る時には「いろいろ考えて頂いて
				すみません…」と訪問時の険しい態度から緩やか
			ほしいと伝えていた	な表情へと変わっておられました。ただ、職員が
				母親一人に対し、数人で対応したことが、威圧的
				に感じさせてしまったようなので、そのことは反
				省し、対応の仕方について再度職員間で確認しま
			でいたことを知った父	U/C。
			親が、母親には内緒で	
			訪問し、「対応した職	
			員はだれか」と苦情を	
			受付けました。	

いわみ西保育	令和4年2月18日	保護者様	子どもの担任に用事が	保護者の方には、その場ですぐに謝りの言葉を伝
所				えました。対応した職員は日頃から保護者対応は
				丁寧なので、話を聞くと対応としては間違ってい
				ませんでしたが、相手との間に誤解が生じていた
				ようなので、誤解の原因と電話があったことは職
			話をしているのに「お	
			つなぎしますか?」と	JC1-10/14/2000 0 700
			当たり前のことを言わ	
			れたので、電話の対応	
			がなってないのではな	
			いかと苦情の電話を受	
			け付けました。	
東保育所	令和3年6月10日	ご家族様		保育所では連絡帳やお手紙、マチコミ、送迎時の
米休月別	7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7			会話などを通して保護者へ情報を発信し共有して
				いるが、文章や写真では発信側と受ける側の相違
				があります。特に個別に関わりたい子どもに対し
				ては細やかな情報と共有が大切であり、家庭では
				見られない集団での姿、ルールのある社会、決ま
				りなど遊びの中だけでは伝えられないことを、向
				き合って保護者へ伝えていくことが大切であると
				感じました。本件ではコロナ禍ではありますが、
				制限の中身を見直し最大限の範囲で出来ることを
				検討し、保護者の方とお子様の情報を共有しなが
				検討し、休護者の力とお了像の情報を共有しなが ら、お子様の成長を担いたいとお伝えしました。
			理解にギャップがあ	り、おり稼の成及で担いたいとお伝えしました。
			り、担任から子どもの	
			姿を伝えられた時に戸	
			要を伝えられた時に戸 惑いを感じた。コロナ	
			恐いを感した。コロケー・温においても、何らか	
			の形で子どもの姿を見	
			ることができるように	
			してほしい。	

	A	a		<u> </u>
東保育所	令和4年2月24日	ご家族様		祖母の大変だった思いを聴かせてもらい、保健所
			濃厚接触者として休所	からの指示で健康観察中であること、保護者の方
			を含めた10日間の健	へは文書にて協力していただいていることをお伝
			康観察が継続中の開所	えすると、納得されて穏やかな表情になられまし
			日初日、鼻水や咳の症	た。コロナ感染が発症し、1週間の休所となった
			状がみられたのでお迎	ことは、保護者の方やご家族の皆さんは本当に大
			えをお願いしたとこ	変であったと思います。開所について、発症から
			ろ、ご両親は仕事で来	10日間は健康観察期間で、咳、鼻水、発熱の方
			られず祖母のお迎えで	はすぐにPCR検査を行っていただくよう保健所か
			した。お迎えに来られ	らの指示付きであることは、保護者の方へ文書で
			て早々、休所中の大変	知らせていましたが、別居の祖母までは伝わって
			さや今日からやっと保	いなかったようです。納得していただきました。
			育所へと思ったら「鼻	
			水や咳くらいで、すぐ	
			迎えにとはどういうこ	
			とか」といらだった様	
			子で言ってこられまし	
			た。	
日貫保育所	令和3年5月7日	園児の母 親より	登所時、我がることでする。 を嫌がることでするにはない で、歌とでもとこそのでいるがではないである。 で、おいたとこそのでいるがでいるがでいるがでいるがでいるがでいるがでいるがでいるがでいるがでいるが	薬をご飯に混ぜるということは実際は良くないものであるが、子育てが初めてであることや、保育所で困らないようにと思っての発言に対し、保護者を嫌な気持ちにさせてしまった対応でした。お詫びをして納得していただきましたが、今後は、話の聞き方や言葉の掛け方などの対応の仕方を再確認し職員間で周知しました。
1	1		いう嫌な気持ちになっ	

日貫保育所	令和4年1月7日	園児の祖	土曜日保育を二日希望	申立人の思いをしっかり聴き、職員の発言や保育
口只体目別	13 /TH + 十 + 1 / 1 / I	園児の祖 母より	工曜口休月を一口布室 されていた保護者へ、	所の在り方、公私混同、守秘義務などについての
		母より	,	
			個人的に付き合いのある。	
			る職員が「土曜日は月	
			一回ではないのか」と	
			聞いた。一日は歯科受	話し安心して頂き、予定通りお預かりしました。
			診の為だったが、その	職員には、しっかりと行動を振り返り反省し保育
			言葉により遠慮して祖	者としての自覚を促しました。この結果を祖母に
			母に子どもを預け土曜	も伝えると「話をしてすっきりした」と納得して
			日保育をキャンセルさ	いただきました。
			れた。しかし祖母も病	
			弱であるので「何故保	
			育所に預けられないの	
			か」「そう言われると	
			預けられない」と感じ	
			られた。その職員は他	
			の要件でも公私混同が	
			感じられるということ	
			を祖母の気持ちとして	
			話された。	
日貫保育所	令和4年2月28日	当番の園	当番の園児がシール帳を	連絡帳が見つかった日は担任が欠勤だった為、そ
		児の母親	並べる際に、E児のシー	の日対応した職員にその時の様子を確認した上
		より	ル帳がないことに気づ き、保育士は他の子ども	で、保護者に時間を作っていただき、担任がしっ
			達と探したが見つからな	かり気持ちを聞かせてもらいました。まず怒った
			かった。E児の保護者	つもりはないが、その子の思いをしっかり汲んだ
			が、保護者同士のSNS	丁寧な対応が出来ず、子どもだけでなく保護者に
			で、我が子のシール帳が	も辛い思いをさせてしまったことを謝罪しまし
			まぎれていないかを確認	た。話をする中でシール帳の管理は当番の仕事と
			される。当番の園児の母	して子ども達に任せているが、間違いがないか職
			親(申立人)はそのSNS	員が必ず確認をしていることを伝えました。子ど
			連絡を受け、E児のシー	もの持ち物の管理や気持ちを汲んだ対応を心掛け
			ル帳が無くなったことを	 るようにしていくと伝え納得して頂きました。今
			知った。翌日には、その	 後は一人ひとりにしっかり寄り添い、より丁寧な
			シール帳が保育所の部屋 に落ちており、見つける	対応を日頃からしていかなければならないと職員
			ことができたが、その一	間で確認しました。
			連の騒動で、保育士が当	TAIL CREEDS OF O TOO
			番の園児に怒った口調で	
			責めたことに対して、母	
			親は「子どもはE児の	
			シール帳をわざと無くし	
			たわけではないのに怒ら	
			れることなのだろうか、	
			子どもにシール帳の管理	
			責任はないのでは…」と	
			連絡帳に書かれてあっ	
			た。	

石見さくら会	令和3年4月14日	サービス	要支援の方に対し通所	包括支援センターと共にご利用者宅で担当者会議
居宅介護支援		提供事業	リハビリとデイサービ	を行い、謝罪すると共に下記の点について説明を
事業所		者様	スの組み合わせがされ	行いご理解頂きました。
			ており、担当ケアマネ	①圏支援の方に対し通所リハと通所介護の併用が
			に指摘したが、併用で	できないことについて担当するケアマネに認識が
			きない事を理解して貰	無かったことが原因であり謝罪を行いました。
			えなかった。	② 國 所介護を提供しているサービス提供事業所か
				ら「うちが先にサービスを提供していたのだか
				ら、うちを介護保険対象にして欲しい」との主張
				がありました。しかしながらご利用者様及びその
				ご家族様は、下肢筋力維持向上のためにリハビリ
				を行いたいとの意向があり、通所介護と通所リハ
				を比較した場合、通所リハの利用がより効果的
				と、事業所様にご納得を頂きました。
				③2011利用者様及びそのご家族様は、通所介護につ
				いては、全額自己負担となることを承知で利用を
				希望されましたが、サービス提供事業所より「全
				額自己負担となれば『通所介護計画書』を作成し
				なければならない為、1回あたり1,000円の自費型
				サービスをご利用頂きたい。先々、要介護状態と
				なられた時には、介護保険での利用再開とさせて
				頂きたい。」とのご意向を伺い、介護計画に自費
				型サービスとして組み入れることでご納得頂きま
				した。