

◆◆◆ 令和4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
老人デイサービスセンター 希望の郷	令和5年1月30日	利用者の 家族様	連絡帳に病院受診の結果を書いたが、印鑑のみ押された連絡帳が返ってきた。職員さんも忙しいと思うが返事を書いていただければありがたい。	しっかり内容を確認し、ご要望に応えるよう職員間で周知しました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年4月29日	入居者の 家族様	母親の認知症の進行を防ぐために、実家に連れて帰る、あるいは実家を見せてほしいと要望している。計画書にも記載しているのに、年に数回しかしてもらっていない。	昨年度は、3回家の中を見られました。また、家を見ることについては玄関先から見るとはあまりできませんでしたが、ユニット内から見るところまで移動し、お墓や家を見ていただいたことをお伝えしました。血圧が高い時期があり、医師からも移動の制限があったことも頻繁にはできなかった理由として説明させていただきました。今年度については、昨年度あまり実施できなかったことを反省し、すでにユニット会議で実施するよう周知していること、月1回程度家に行くこと、家を見るのはユニット内から週1回は実施することをお伝えしました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年5月12日	入居者の 家族様	① ガラス越しの面会だが、室内での面会は未だできないのか。 ② 広島から1時間以上かけて面会に来て、10分しかできないのはどうか。 ③ 耳が聞こえにくく、会話ができにくい。電話で話すことができると今初めて知った。きちんと知らせないといけないのではないか。	① 周辺の感染状況で判断していることをお伝えし、理解を求めました。面会方法が変わった場合、ご予約時にお伝えすることで了解を得ました。 ② 窓越しですので、職員の付き添いの時間が許せば延長も可能ですとお伝えしました。 ③ 面会に来られた時にご自分の携帯から電話をかけていただき、内線受話でお話しする方法についてご案内出来ておらず謝罪しました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年5月18日	入居者の家族様	入居者様が国保から後期高齢者に切替えとなった際、「福祉医療費受給者証」について役場に問い合わせを行ったところ、新たに申請が必要との説明を受け、家族様へその旨を連絡する。家族様が役場福祉課に問い合わせを行ったところ、既に手続きを終えていることがわかり「自分も手続きをしたことを忘れていたが、次回からはまず自分に連絡してほしい。」 「電話をされたとき出先でバタバタしており、気を付けてほしい。」と話される。	手続きについて確認不足であったことを謝罪しました。資格証のファイル管理について担当を決め、今後はご家族へまず連絡を行うということをお伝えしました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年5月25日	入居者の家族様	施設長あてに「受給者証があったという大事な要件を警備員（夜警員のこと）から伝えようとしたのはどういうことか。」と電話があった。	日中、何度も電話を掛けたがつながらず、夜間に折り返し連絡があった場合、受給者証があったことを早くお伝えするほうが安心されると思ってのことと説明しました。しかしながら、こちらのミスでもあり、大変なご心配をおかけしたこと、人任せにするのではなく担当者よりきちんと連絡すべきであったことを謝罪しました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年6月9日	入居者様	居室のポータブルトイレに排泄物が半分以上溜まっており、「コールを押ししたが、待っていても来てもらえなかった。2回程あった。」と話される。	介護職員に確認を行うと、コールに気がつかなかったと話しました。コールがなくても排泄処理の巡回を行うべきであり、排泄物の処理を忘れ、不快な思いをさせたことについて、ご本人に謝罪しました。今後は排泄物の処理の確認表を作成し、処理を忘れることがないよう職員に周知しました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年7月実施アンケートより①	入居者の家族様	定期アンケートにも5月18日のように受給者証が見当たらないことで家族の不利益を被ることの内容があり対応をお願いしますとの意見があった。	お預かりしたものは大切に管理すると回答しました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年7月実施アンケートより②	入居者の家族様	自力で歩行ができるうちに自宅に連れて帰ってやりたいと願っている。新型コロナウイルスは無くなることはない。皆、予防接種も行っている。何とかできないか。	希望が叶えられるようにするためにはどのようにすれば良いか一緒に考えさせていただきたいと回答しました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年8月1日	入居者の家族様	送った荷物に対する職員 の対応について入居者ご 本人が納得していない様 子で電話をしてきたとご 家族より連絡があった。 ご本人に話を聞くと、 「娘に頼んでお菓子を 送ってもらったが、居室 に置かせてもらえな い。」「私が食べたいわ けじゃないの。ここで お世話になっているから、 職員さんが部屋に来た時 にチョコレートのひとつ でも渡したくて送って もらったのに。」と話を された。	職員へは気持ちだけで十分であるとお伝える が、感謝の気持ちだけは伝えたいと希望され ました。今後は意向をよく聞き、手元に置きた いお菓子については、ご本人の管理とさせて もらうことを決めました。 また対応した介護職員に確認すると、送ら れてきたお菓子をご本人のおやつと思 い、預からせてもらったとのことでした。 ご家族にもお詫びと事情説明を行い、「今 後荷物を送る時は前以ってこういう意図 で送りましたということを伝えておいた 方がよいと思いました。」とご理解 いただきました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年9月1日	入居者ご家族様	差し入れにと母と他の入 居者様に川通り餅を持っ てきた。次の日面会時に 職員に「餅なので、お母 さんにはあげられませ ん。」と言われた。ひと 工夫して食べさせてやる ことはできなかったの か。	面会時にユニットの係長より状態について説明 をいたしました。今までのように咀嚼ができ なくなり、食事形態が変わっていること、 また覚醒状態が悪いときもあり、餅を食 べていただくことは危険で命に関わるた め、現段階では出来かねることをお伝え すると、納得していただけました。しか しながら、厨房などに相談し、調理方 法の工夫により口にしていだけないか 検討してみるなど、家族の希望を叶え られる努力も必要であると考えてお ります。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年9月2日	入居者の家族様	コールがあり、介護職員 が訪室し要件を訪ねた際 「コールすりゃあ職員さ んにえっと怒られる」と 言われる。「続けてコー ルされると対応できない こともあります怒りは しませんよ」とお伝えす るが、「いいや怒られる んだ」と言われる。	介護職員より報告あり、ご本人に確認を行 いました。 退院後の様子をお聞きした後、何か不便な ことやナースコールで呼んだ際の職員 の対応について尋ねると「体がやれん から、不便なことがいっぱい。」「 コールで呼んでも来ちゃんさ らんけ、コールを両手で握 っていた。コールを放しな さいと言われ、両方の手の 指をねじって取ろうとされ て、取られまいと思って、 それから指がこがえにな った。いつまで握っとり んさるんかと言われ、そ れで放した。それから指 から肩が痛くなった。看 護婦さんだったか…」と 話され、入院中に指を痛 めた事実があり、現在の ことなのかははっきりし ませんでした。退院して 帰って来られてからナ ースコールを押して何か 言われたり怒られたこと があるか再度尋ねると 「ここではない。」と言 われました。日時を変 え、同じ質問を試みま したが、同様の返事だ った為、当施設でのこ となのか確認出来ませ んでした。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年9月7日	入居者の家族様	9月7日、腕などに表皮剥離、頭部に傷ができる事故が起きた。力を入れて排泄介助をしたためできた怪我だという。担当していた介護職員の第一報は虚偽の報告で、実際はベッド柵をとって排泄介助をしていたが、近くのタンスの衣類をとるため目を離した瞬間ベッドから転落してきた怪我であった。そのことを介護職員からの報告を受け、係長が真実を伝える。 「信じられない。」「嘘はつかないでほしい。」と言われる。	頭部を打っている可能性が高く受診をしましたが、異常はありませんでした。家族は遠方のため、直接謝罪することができないため、施設長が電話で謝罪しました。事故の経緯、原因、何故虚偽報告をしたか説明をしました。当該職員には厳重注意を行い、報告は真実を正確に報告すること、介護事故マニュアルに沿った対応の徹底を図る改善策をご家族にお伝えしました。またお母様の状態について数日間電話で報告しました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年10月3日	入居者の家族様	ライン面会を失念したことへのお詫びの留守番電話を聞かれ、家族よりユニット職員に伝えて欲しいと連絡がある。自分はいいが、母が面会出来ず、がっかりしているかもしれないので、母に一言謝って欲しいと要望を受けたもの。	再度ライン面会をしていただけなかったことについてお詫びし、今後は失念しないよう職員への周知を徹底する旨を伝え、ご本人にもお詫びしました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年11月実施アンケートより①	入居者ご家族様	面会について～午前中に面会がしたい。	月曜日から金曜日は午前中もできることを便りでお伝えしました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年11月実施アンケートより②	入居者の家族様	コロナは今後もなくなることがないため、面会や外出についてどうするか検討をしてほしい。	状況を見て、検討していくことを便りでお伝えしました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年11月実施アンケートより③	入居者の家族様	窓越し面会になったので、声が聞き取りにくいのが残念。(母親が、娘の音が聞きとれない。)	内線電話をご利用できることを便りでお伝えしました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年11月実施アンケートより④	入居者の家族様	ストマを使用することになった時に、（相談員から）障害者申請に関する情報を教えていただいていたら、早くに申請ができていた。看護師からは、漏れを防ぐための着物の腰ひもを持ってきてほしいと連絡があった。その後に半年分のストマを注文したと聞き、一度に多額の負担は大きいと感じている。事務方と看護師、支援員との情報の連携が密であったか疑問に思った。	家族様への対応についてそれぞれの立場で連絡をしていたことで混乱を招いたこととお詫びしました。申請に係る情報提供や職員の情報共有を図っていくことを伝えました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年11月実施アンケートより⑤	入居者の家族様	夜8時ころ着信があった。留守電が入っていて、荷物が届いたという内容は聞いていたので返信しなかった。急ぎの用かと思い、大変驚いた。	時間帯を考慮し、状態の特変などの報告では無ければ翌日でもよいかなどご家族と確認をしながら対応させていただくことをお伝えしました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年11月22日	入居者の家族様	冬服を持ってきて欲しいと言われて持って行ったが、本人（入居者）に聞くと「どんな服を持ってきたのか知らない。そのままタンスに入れてあるんだらう。」と言い、使っているのか聞いても「使っていない。」と言う。（介護職員は）どういものを持って行ったのか本人に確認してから、タンスに入れて欲しい。届いたという連絡も本人からないし、どちらがどうかはわからないが、本人に認知はないのできちんと伝えてもらっていないのではないかと生活相談員に苦情がある。	その場でご本人への説明が足りなかったことを謝罪し、今後はご本人と一緒に確認する旨回答しました。記録には介護職員とご本人とで衣類を確認し、タンスにしまったとの記載があり、ご家族は納得していただきましたが、ご家族から品物が届いた際には必ず記録に残した上、ご本人より届いたことをご家族へ電話していただくよう職員に周知しました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年12月15日	入居者の家族様	面会を予定していたが、当日、到着する直前に「熱があるので面会ができない」と言われた。仕事の段取りをして、お店を休みにして予定していたのに残念だった。もう少し、早めに言ってもらいたかった。	面会時間の直前に発熱があり、面会は難しいと判断しました。遠方よりお越しのご家族の方のお気持ちを考えると心苦しいのですが、ご理解頂きました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年12月15日	入居者の家族様	アンケートに計画書についての項目があるが、計画書は誰でも作られる。実際どうだったか経過が大事ではないか。	ご指摘の通りです。計画書を作成した時だけ送付していますが、実際どういう経過だったかお伝えしておりませんでした。職員はもちろんモニタリング、アセスメントを行い、定期的に計画書を見直しておりますが、計画書だけではわかりづらいと思います。今後は各個別の計画書の実施状況について、簡単ではありますが、各担当者よりコメントを付けるように致しました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年12月15日	入居者の家族様	熱が出ているなら、何の熱か早めに邑智病院へ受診してほしいと職員に話をしていました。2日後に入院になったが、診断が出るまで複数の科を受診することになり、その経緯や相談もいろいろな職員から連絡が入り混乱した。	受診の経緯については主治医の判断であり、他の科への受診には紹介状も必要であったこと等、すぐにはできなかったことや受診付き添いをした看護師3人が都度受診結果を報告したことで、混乱されたようでした。家族様の方から今後は自分ではなく、ご兄弟の方へ連絡してほしいとの申し入れがありました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和4年12月20日	入居者の家族様	差し入れのおやつのもので持って来ないでほしいもの、持ってきてもらいたいもの等いろいろ言われた。歯の治療中なので、柔らかいものというのわかるが、「機能が悪くなっている。食事量が少ない。食べこぼしが多い。」等マイナスなことを言われ落ち込んだ。担当を変えてほしい。この前に電話で対応した職員はよかった。	嫌な思いをさせたことをお詫びする。該当職員に確認すると、以前からおやつの内容についてお願いをしているが、食べられないものが送られてきたため、状態についてはっきりお伝えしておいた方が良いと考えての事だった。ご家族にとってはショックだったことを伝え、言い方に気を付けるよう指導しました。担当についてはこの件がある前に交代していることをお伝えしました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人ホーム桃源の家	令和5年2月22日	入居者の家族様	面会時に、母が嘔吐した。感染対策としてアクリル板を越えてそばに行ってはいけないとわかっていたが、職員さんを呼ぶことができなかった。呼び鈴のようなものを置いてもらいたい。	ご用があるときは、事務所に繋がるように内線電話を設置しました。
特別養護老人ホーム桃源の家	令和5年3月14日・17日	入居者様	ご本人「A職員の物言いが悪い。うるさい。頭が余計に悪くなる。何とかしてほしい。」他職員からも「手作業をしたくないのにさせられた。電気代が高いので電気を消すように言われた。」と不満の声があったと報告受ける。	A職員に苦情内容を伝え、本人さんのペースで生活できるように、また意向を大切に言動をするよう指導しました。
特別養護老人ホーム桃源の家(短期入所)	令和4年5月23日	利用者様	退所された日の夜「荷物の中に朝食後服用する薬が明日の朝の分までしかない。」「こんなことなら薬を自己管理したい。」と連絡がある。	退所時に薬が入った袋をご本人に直接手渡したことで、入所時に看護師が薬の数を確認しており、朝食後の薬の残薬は1日分しか残っていなかったことを確認しました。 施設長が自宅を訪問し事実確認について説明を行うと、ご本人は再度自宅内を探されましたが薬は見つかりませんでした。「家の中を片付けるのにゴソゴソし過ぎてどこかにやってしまったのだと思う。」と話され、ご理解いただきました。今回自宅にある薬をすべて持参されており、再発防止の為、利用日数分の薬を持参してもらうよう再度お願いしました。また自宅では服薬は自己管理されており、今後は自己管理したいとの要望があり、ご本人管理となりました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人ホーム桃源の家(短期入所)	令和4年6月1日	利用者の家族様	退所時に残薬を返してもらったが、夕食後の薬2錠が剥き出しの状態でナイロン袋に入れられていたと持参される。朝食後の分包薬と粉薬が各1包の他、夕食後の薬2錠が剥き出しで入れられているのを確認する。いつこういう状態になったのか、自分だったらこういう状態の薬は飲みたくない、せめてラップ等でくるむことは必要ではないか、またこういうことがあったという報告は欲しかったと話される。	全職員に聞き取りを行いました。退所日の夕食前に夕食後の薬がないことに気が付いた介護職員と看護師が確認の上、残薬から1包取り出したが、その際袋に残った薬がどういう状態だったかの記憶が定かでなく、確認がとれなかったことをお詫びしました。 今後の対応策として、服薬は事前に袋から出さずにご本人の目の前で開け、飲んでいただくことは徹底していることを伝えた上で、入所時に看護師が利用日数分のみ取り、残薬は相談員が保管し、必ず2名で確認すること、退所時の引き渡しは事務所職員と看護師で行い、責任の所在をはっきりさせることを説明しました。(現在は配薬、残薬の保管等看護師が一括管理。)ご家族は「私も余分を持たせたのがよくなかったかもしれない。それをお願いします。」と納得していただきました。
特別養護老人ホーム桃源の家(短期入所)	令和4年6月1日	利用者の家族様	退所時の荷物にテレビのリモコンがなかったと家族が取りに来られ、お渡しするが、朝方もらったテレビのリモコンが違ってたと再度ご家族がリモコンを持参される。	リモコンを見つけた職員に確認したところ、ご本人の物であるかどうか確認をせずお渡ししていました。再度探したところ、行き来のある他の利用者様の居室にあり、ご家族にメーカーを確認しご自宅に届けました。退所時に必ずテレビとリモコンがセットになっているか確認を行い、再発防止に努めることをお伝えしました。その後、「持ち物チェックアプリ」を導入し忘れ物がないよう確認を行っております。
特別養護老人ホーム桃源の家(短期入所)	令和4年6月13日	利用者様	「昨日お風呂に入れてもらったが、お湯が熱かった。また風呂上りにタオルをかけてもらえなかった。」と入浴介助を行った介護職員とは別の介護職員に話される。	日頃より入浴介助に女性職員を希望されているが、その日は男性職員しかおらず、隣のユニットの女性職員に入浴介助を頼んだことを確認しました。心臓が悪いこともあり、普段は温めのお湯に短時間浸かってもらっており、入浴介助を依頼する際、職員間で情報共有が出来ていなかったと思われます。不手際があったことを謝罪し、今後は職員間で情報を共有し、統一したサービスを行うことをお伝えしました。
特別養護老人ホーム桃源の家(短期入所)	令和4年7月21日	利用者様	「昨夜の夕食の米飯の量が少なかった。炊く量が少なかったのではないか。」「お代りしたいと言ったが言われなかった。お腹が空いて眠れなかった。」と話される。	ご要望に応えられずお詫びしました。介護員に確認したところ、1人0.3合の計算で炊いており、昨夜ではなかったが、以前に米飯が足りなかったことがあったと確認しました。ユニットごとに炊飯器で炊いており、他のユニットに確認して提供したり、パンやバナナ等代わりの物を提供する等の対応を行うよう職員への周知を行いました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人ホーム桃源の家(短期入所)	令和4年7月21日	利用者様	減塩食を食べられている利用者様が「昨日のサワラと副菜のカリフラワーの味付けが辛かった。」 「大体に魚と青菜の味付けが辛く感じる。」と話される。	管理栄養士に確認を行いました。魚料理の場合、魚にかかっているソースを減らし、加工品は味付けが濃いので一度塩分を抜く手間をかけていること。主菜は味付けを減塩にしているが、副菜については常食と同じものを提供していた為、副菜についても減塩で対応することの説明を行い、納得していただきました。
特別養護老人ホーム桃源の家(短期入所)	令和4年10月5日	利用者様	入所時にご本人了解の上、所持品の写真を撮っているが、「前に来た時はカバンを開けて上からバシャッと撮るだけだったが、今回は全部の物を並べて撮った。パットとかどうしても不安な時があるので持ってきているが…お菓子まで。私は誰かにあげたりはしないのに。」と話される。	不快な思いをさせてしまったこととお詫びしました。再度写真に撮る目的を説明し、一つ一つがわかるように写真を撮る必要があることを理解していただいた上で、今後は人目に触れられたくないものは事前に確認を行うよう職員へ周知することで納得していただきました。
特別養護老人ホーム桃源の家(短期入所)	令和4年12月9日	利用者様	本人より「何故そんなことをするのか?話を聞いて欲しい。」と苦情あり。自宅を訪問し、ご本人とご家族から聞き取りを行う。 薬が欲しいと言ってもすぐにもらえなかった。早く部屋に連れて行って欲しいと頼んだが、連れて行ってもらえなかった。 眠前薬を飲む時間を21時40分以降と決めていたのに、服薬後に時間を聞くと21時33分だった。介護職員にからかわれている、いじめられている気がする。	施設長、生活相談員とで介護職員の聞き取りを行い、ご本人と職員との認識の違いを明らかにし、ご本人が何を望んでおられるのか詳しい内容や要望を聴き取る姿勢が欠けていたこと、ご利用者にきちんと伝わったかどうかの確認やご利用者の立場に立った対応が必要であったことの指導を行い、ご家族とご本人には文書にて謝罪及び回答を行いました。またショート利用時に生活相談員と介護職員とで居室を訪問し、再度お詫びをしました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
特別養護老人ホーム桃源の家(短期入所)	令和5年2月10日	利用者様	「介護職員に無理やり手を引っ張ってお風呂に連れていかれた。」「洗濯物を床に置いていたら、こんなところに置きちゃだめだ、洗濯もお風呂の時しか出来ないと言われた。」「Pトイレを使用した際、パットが外れて落ちたが、自分ではどうしようも出来ないのもそのままにしておいたら、バケツに入れないとだめだと言われた。わざとしたわけじゃないのに、私がすることなすこと気に入らないのだと思う。」「帰りたい。」と介護職員に泣いて訴えられる。	生活相談員と施設長で該当する介護職員から聞き取りを行いました。ご利用者の要望や気持ちを大事にしようという姿勢が足りないこと、業務や職員の事情を優先させている面が見受けられる為、まずはご利用者の意向、気持ちを聞かせてもらうという姿勢で接すること、また出来ない、ダメという言葉で即答せず、どうしたらご利用者の意向に添えるのか?という視点が必要なことの指導を行いました。介護職員、相談員とでご本人に謝罪を行い、介護職員との関係修復を行うよう努めました。帰宅要求が強く、外泊された後、退所となりました。(職員の対応のみが原因ではありません)
養護老人ホーム香梅苑	令和4年6月13日	入居者様	朝のPトイレの片づけを2回続けて忘れた職員がいる。その職員は居室に入ってもらいたくない。	続けて忘れたことについて謝罪しました。居室の出入りを禁止することについては、業務上支障が生じるため入室は認めて頂くようご理解いただきました。
養護老人ホーム香梅苑	令和4年7月21日	入居者様	夜間に隣の入居者のPトイレ内の中身を職員がトイレで流していた。今後は流さないでほしい。	Pトイレ内の汚物は汚物処理室へ流すことになっているため、職員へ周知徹底させることをお伝えしご理解いただきました。
養護老人ホーム香梅苑	令和4年7月23日	入居者様	お茶を多く入れられたため、手元に寄せようとしたらお茶がこぼれた。手が不自由だからお茶を入れる際は入れすぎないようにしてほしい。	お茶を入れる際は適量とし、今後はそのようなことがないように配慮することをお伝えしご理解いただきました。
養護老人ホーム香梅苑	令和4年8月25日	入居者様	朝の巡回時に必要以上に声をかけないでほしい。返事しても声をかける職員がいる。安否確認したら退室してほしい。	今後は安否確認及び居室内作業等を終えたら速やかに退室することをお伝えしました。職員へも周知させることでご理解いただきました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
養護老人ホーム香梅苑	令和4年9月11日	入居者様	夜間の薬を忘れた時、起こしてくれない職員がいる。衣類を洗濯してもらおうと渡したら職員から「出しすぎ」と注意を受けた。	夜間の薬については入眠導入剤であるため寝ている場合は服用する必要がないことを説明しました。苦情を申し立てられたご利用者は洗濯をご自身でされる方ですが、状況をみながら週1回（木曜日）にまとめて出して頂くことも取決め、職員間で周知しご理解いただきました。
養護老人ホーム香梅苑	令和4年9月17日	入居者様	昼食時に音楽をかけているが、歌詞に合わせて鼻歌を歌う職員がいる。歌わないでほしい。	当該職員を注意し職員間に周知しました。
養護老人ホーム香梅苑	令和4年10月8日	入居者様	Kさんがお菓子をくれと来てやれん。Kさんにお菓子をあげてほしい。こっちへ来て困る。	Kさんはお菓子をあげると他者へ差し上げることがあるため、要望がある度にお渡しすることを止めていることをお伝えしました。今後も「お菓子をくれ」と言われることがあれば職員へ報告頂き職員が対応にあたることお伝えしました。
養護老人ホーム香梅苑	令和4年11月16日	入居者様	朝5時に暖房が入ると聞いていたが入らず寒かった。そのことはミスだろうから今後は設定確認をきちんとしてもらえればいいが、朝9時の巡回に来た職員の対応が「自分は関係ない」という態度を取ったことに腹が立った。一言お詫びの言葉があってもいいものだが全くなかった。	該当職員へ注意することでご理解いただきました。日頃の言葉遣いや態度にも気を付けるよう指導を行いました。
養護老人ホーム香梅苑	令和5年1月12日	入居者様	隣の方が夜間にもかかわらずテレビの音量やトイレの戸を閉める音が大きかったりするため、居室変更をしてもらいたい。そのことで以前も言い合いになったこともある。	居室変更については、入退所に関係する利用者様の状態の兼ね合いもあり、直ぐに変更することが難しいとお伝えしました。隣の利用者へ夜間の行動で注意すべきことをお伝えし、改善して頂くようお願いしました。このことをご報告しご理解いただきました。
養護老人ホーム香梅苑	令和5年2月18日	入居者様	食事の際に、厨房のドアを閉める音や、食器を片付ける音等がうるさい。せっかくだいい曲が流れているのにデリカシーがない。	ドアの開け閉めや、流し台に食器を入れる際は丁寧に行うよう職員へ周知・改善させることでご理解いただきました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
養護老人ホーム香梅苑	令和5年3月2日	入居者様	向かい側の入居者が夜間トイレに行く際、ドアを閉める音がうるさいため眠れない。	申し出ご本人も夜間居室のドアを少し開けて寝ておられるためきちんと閉めていただくこと、隣の入居者様へ夜間のドアの開閉時は静かにしていただくようお願いをすることでご理解いただきました。
いわみ西保育所	令和4年5月24日	不明	『「こらー 走るなやー」この声掛けは、正しいのでしょうか。突然の大声に驚きました。』上記のような葉書きが保育所に届きました。	出人が不明で、どのような状況での声掛けなのかがわかりませんが、職員間では言葉遣いについての再確認を行い、保育所関係者かどうかわかりませんが、事務所前に以下のようなお詫びの文章を掲示しました。 「先日、職員の言葉かけで気になるものがあったと、ご指摘を受けました。日頃から、言葉遣い・言葉かけについては、丁寧に行うよう心掛けておりますが、不適切な発言があったことをお詫び申し上げます。」 今後も子どもたちに聞かせて恥ずかしくない言葉遣いや子どもたちが安心できるような言葉かけが行えるように職員で確認し合いました。
いわみ西保育所	令和5年3月8日	保護者様	園児が、夕方園庭で遊んでいる時に、はしゃぎすぎてせき込みと同時に嘔吐してしまったことを保護者が迎えに来られた時に遅番の職員が伝えていましたが、お迎え時に園児が「もっとビデオがみたかった！」と激しく泣き、帰らないと抵抗された為、保護者はそのことで余裕がなくなったものと思われませんが、翌日の早番の職員が、昨日の嘔吐のことで「あれから大丈夫でしたか？」と尋ねたところ「そんなこと（嘔吐の件）は聞いてない」「病院へ行ってく」と腹立たしいご様子で病院に行かれた。	夕方の遅番職員が、嘔吐のことを伝えていたことは、周りの職員も聞いており、聞いていないという保護者様の言葉とは相異なりますが、園児が激しく泣き、保護者様の言われることを聞かれていない様子から、職員の言葉が耳に入らなかったことが考えられました。保護者様に話を伝えるときには、状況を見ながら伝え、最後に伝わっていることを確認することも大事なのではないかと職員間で再確認しました。保護者様に対しては、伝え方が悪かったことをお詫びしています。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
東保育所	令和4年10月14日	2歳児の保護者様	乳児用トイレの入り口に置いてあるスノコの段差につまずき、頭を打ってたんこぶを作ってしまったことに対して、転ばないよう対策を考えてほしいとの訴えがあった。	スリッパの置く場所を変え、スノコを取り除いて段差をなくし、事故が発生しないよう、見守りを徹底することをお伝えし納得していただきました。
東保育所	令和5年1月16日	5歳児の保護者様	園児に新型コロナウイルス感染による濃厚接触者が確認されたため、12月に予定していたお楽しみ会を1月に延期にしていたが、延期した日も再び感染対策上行えず、止む無く中止のお知らせをしたところ、予定通り行ってほしいとの訴えがあった。年長児の保護者の中に同様の意見があるとのことで、保護者会長が代表して連絡された。	連絡をいただいた翌日、保護者会会長と副会長にお越しいただき、年長児の保護者様としての思いを聞かせていただきました。保育所としても同じ思いであることを伝えた上で、再び延期しても全員揃って実施することは難しいこと、保健課からの指示があったこととお話ししました。なんとか子どもたちの頑張りを見てほしいと職員間で話し合いを行い、子どもたちが全員揃ったクラスからビデオ撮影をして、保護者の皆様に見て頂くことをお約束し、納得していただきました。
日貫保育所	令和4年5月18日	保護者様	A職員に「クロックス（つっかけ）を履いてきても良い」と言われたので履かせて登所させたところ、次の日には、B職員から「クロックスはかかかなくて危険なので履いてこないでほしい」と言われた。また、別の日に、A職員に「〇〇ちゃんは、あせもが出ており、痒がるため、家に保湿剤があれば保育所で塗るので持って来てても良い」と言われたので、保湿剤を持たせたところ、B職員に「保育所では病院で処方されたもの以外は預かれないことになっている」と言われた。言われることが職員によって違うので、どの職員の言うことを信じれば良いのか不安であると言われた。	職員による異なった対応のために、不安や不信感を与えてしまったことを謝罪しました。今年度は、正職1名とパート職員のための保育を行なっているため、情報共有の徹底や、保護者様の対応も共通した認識で不安を与えないように心掛けていたにもかかわらず、職員それぞれの見解で対応をしたことで、不安な気持ちにさせてしまいました。全職員で改めて対応の仕方を振り返り報連相を徹底していくこと、総括を行うパート職員を決め、対応をしていくことを保護者様にお伝えしたところ、安心しましたと納得していただきました。

事業所名	発生日	申立人	苦情内容・要望	経過と処理結果
日貫保育所	令和4年12月2日	保護者様	紙パンツの枚数が、少なくなってきたため、持って来ていただくよう、職員が保護者様をお願いしたが、持って来ていただけなかったため、繰り返しお願いをしたところ、「分かっているのに、何度も言われることが不愉快だった」と言われた。	職員が紙パンツを持って来て欲しいことを保護者様に何度も催促して伝えてしまい、不愉快な気持ちにさせてしまったことを謝罪しました。日頃から保護者様との信頼関係があると過信し、しつこく催促してしまい不信感を与えてしまいました。この件を踏まえ、改めて保護者様の対応について、馴れ合いになっていないかを全職員で振り返り、情報共有を行い周知徹底しました。保護者様に対しては、口伝えで忘れられることもあった為、今後は“はいチーズ”の連絡帳システムを活用し、保護者様がいつでも見ることが出来るようにしました。このことをお伝えし納得していただきました。