

令和5年度(2023年度) 苦情受付・処理結果

< 特別養護老人ホーム 桃源の家 >

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年5月11日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>食事の介助の際、飲み込めないほど口に入れられ、そんなに飲み込めない苦しい。オムツ交換等の体位交換時、声かけが十分ないまま力任せに身体を動かされ、とても怖くびっくりする。病気のことを言われると傷つく。その職員が来ると気持ちが詰まる。</p> |
| 処理結果 | ご本人への謝罪を行った。不適切な介護について、ご本人了解のもと当該介護職員、苦情解決責任者、苦情受付者にて面談・指導を行い、また今後も継続にご本人や他の介護職員に聞き取りを実施し改善が見られるかどうか確認することとした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年5月25日 |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■具体的な被害・損害</p> <p>入所時、白内障の点眼薬が無くなれば連絡して欲しいとお願いしていたが一度も連絡がない。毎日点眼してもらっているのか。</p> |
| 処理結果 | 現状の確認を行うと、点眼がそのまま残っていた。職員間で情報共有出来ていなかったことで点眼がなされていなかったことの謝罪を行い、今後の対策として全ユニットでチェック表を作成し、看護師が残薬確認を定期的に行うとの説明をした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年6月14日 |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>面会時に「母親の爪が伸びている」と指摘を受ける。</p> |
| 処理結果 | ケアが行き届いていないことを謝罪した。入浴時など、定期的に介護員が確認し、看護師に依頼し対応する。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年6月15日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>ティッシュを買って来て欲しいと頼んだのに、1週間経っても来ない。お膳に黒と茶色の箸がついていることがある。</p> |
| 処理結果 | <p>ご不便な思いや不手際があったことを謝罪する。買い物依頼があった際、買い物依頼票を事務所へ回しているが、今後は速やかに伝票を回すこと、また箸は色違いが1膳だけある為、今後使用しないことの説明を行った。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年7月5日 |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>面会の前の日に、介護職員から「熱があり体調が悪いので面会に来られても会えないかもしれない」と言われた。以前から体調が悪いのは知っている。自分は遠方から必ず行くので、どのような形でもいいので会いたいと思っていた。不安になるようなことは言わないでほしかった。</p> |
| 処理結果 | <p>不快な思いをされたことを謝罪し、ご家族の心情を察し伝え方に気を付けるよう職員に周知した。(面会はしていただいた。)</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令5年7月5日 |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>職員が不要な衣類の入ったバッグを「持って帰って下さい」と足元に置いた。「お手をかけます。」などの労いの言葉を掛けるなど本人、家族の気持ちを読み取るちょっとした気遣いがあればいいと思う。</p> |
| 処理結果 | <p>不快な思いをされたことを謝罪し、丁寧な対応に努めるよう職員に周知した。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----|-----------|
| 発生日 | 令和5年7月19日 |
|-----|-----------|

| | |
|-----------|---|
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | ■具体的な被害・損害 他の入居者が部屋を覗くのをやめさせて欲しい。 |
| 処理結果 | 迷惑をおかけしていることへの謝罪を行い、ご不便をかけるが内鍵をかけてもらうことで対応させてもらいたいとお願いした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年8月 |
| 申立人 | 入居者家族様 <アンケートより> |
| 苦情内容・要望 | ■従事者の態度 受付の職員の態度が悪いときがあった。 |
| 処理結果 | 接遇面について全職員に周知し、笑顔で気持ちの良い対応に努める。(便りにて家族様へ対応方法についてお伝えした。) |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年8月 |
| 申立人 | 入居者家族様 <アンケートより> |
| 苦情内容・要望 | ■説明・情報の不足 各種支援計画書の内容についてわかりづらい。 |
| 処理結果 | 出来るだけわかりやすく記載するよう努める。(便りにて家族様へ対応方法についてお伝えした。) |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|------------------------------------|
| 発生日 | 令和5年8月 |
| 申立人 | 入居者家族様 <アンケートより> |
| 苦情内容・要望 | ■サービスの質 連絡、報告が遅いときがある。 |
| 処理結果 | 迅速な対応に努める。(便りにて家族様へ対応方法についてお伝えした。) |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|------------------|
| 発生日 | 令和5年8月 |
| 申立人 | 入居者家族様 <アンケートより> |
| 苦情内容・要望 | ■サービスの質 |

| | |
|-----------|---|
| | 面会について柔軟に対応していただきたい。居室での面会や外出ができるようになればうれしい。直接身体接触をしたい。 |
| 処理結果 | 嘱託医とも相談しながら対応させていただきたたく、理解をお願いした。(便りにて家族様へ対応方法についてお伝えした。) |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年8月1日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>入浴後の水分補給後、職員Aが車いす移動介助で、居室のベッドに移乗し安楽な姿勢をとるために、ひざ下にクッションを入れた際「ごーぎなことをするかいな。」と大きな声を上げられた。駆けつけた職員Bが確認すると、右大腿外側部の痛みを訴えられ、腫れているのを見つける。看護師に報告。内出血はないが骨の隆起があり受診となる。右大腿骨幹部骨折の診断。高齢のため手術は難しく、骨がつくまで1か月から2か月かかるが入院せず、桃源の家での生活を家族様が選択される。「医師より、『骨がもろいからちょっとしたことでも介護の仕方でも骨折に繋がるのでしよう。』と説明を受けた。」と家族より聞く。</p> |
| 処理結果 | ご本人、ご家族に謝罪をする。職員Aは「普段通りにケアした。」と言うが、状態の認識(拘縮が始まっていた。栄養状態が悪くなっている。骨折のリスクが高くなっている等)が不足していたのではないかと、介助の仕方が適切でなかったのではないかと本人と面談、指導をした。ご本人の状態の情報共有を密にすることや、適切なケア方法、注意点などの周知・徹底を図り、同じような事故を起こさないようにすることをお伝えした。「(怪我については)仕方のないことです。それをどうのこうのは言いません。これからそちらでお世話になります。」との言葉をかけていただいた。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和5年8月22日 |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>一度も居室に入ったことがないので、写真を撮って見せてほしい。</p> |
| 処理結果 | 居室の様子を写した写真の送付や面会時にタブレット等で見ら |

| | |
|-----------|----------|
| | れるようにした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年9月6日 |
| 申立人 | 入所者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>箸やスプーンがお膳についていないことがある。</p> |
| 処理結果 | 不備があったことを謝罪し確認を行うよう職員に周知徹底することで納得していただいた。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年10月25日 |
| 申立人 | 利用者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>透析の迎えの際、車から降りて車椅子を押してもらった時、フットレストに足が乗っていない状態で押され、痛いと言ったにも関わらず内玄関まで押された。また居室に迎えに来た時や透析の迎えの時に頭を叩く職員がいる。</p> |
| 処理結果 | 職員の確認不足により痛い思いをされたこと、職員が失礼な態度があったことを謝罪し、今後はそのようなことがないよう職員に周知することを説明し納得いただいた。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年11月2日 |
| 申立人 | 利用者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■具体的な被害・損害</p> <p>昨日ベッドに寝ていると、他の利用者が居室に入って来てびっくりした。</p> |
| 処理結果 | 驚かせてしまったことのお詫びをし、対策として鍵をかけてほしいときは職員に伝えてもらうようお願いし納得いただいた。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|----------------|
| 発生日 | 令和5年11月22日 |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> |

| | |
|-----------|--|
| | 事故報告を連絡先である身元引受人ではなく来所された長女様に報告をする。長女様から伝えると言われたが詳細がわからないまま身元引受人様に伝わり、直接連絡をしてほしいと言われる。 |
| 処理結果 | 長女様には連絡をお願いしたことを謝罪し、身元様には直接連絡を行うことを今後徹底することを自宅に訪問し謝罪を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年1月9日 |
| 申立人 | 入居者様ご家族 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他</p> <p>面会室にご案内した時に部屋が寒く「来ることがわかっていたなら暖房くらい入れておきんさい」と言われる。</p> |
| 処理結果 | 冬期間は面会室が寒くないよう面会が終わるたびにエアコンを切るのをやめるようにしていたが、周知が図られておらず職員へ周知を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年2月7日 |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>長女様より昨日の邑智病院受診の際、主治医より治療について意向伺いの連絡があり、話を終えた後「桃源の家の職員に変わります」と言われたがその後折り返しの連絡がなかった。</p> |
| 処理結果 | 事実確認を行ったところ、主治医から電話を受け取った事実はないとのとで、双方の行き違いがあったとのことがわかり、対応ができたことへのお礼の気持ちをお伝えした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和6年2月19日 |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■具体的な被害・損害</p> <p>腎盂腎炎での入院が今回2回目、年齢と共に治りが悪くなっているため水分摂取量が減少しているときは気をつけてほしい。夜間に水分摂取がないようなので起きた時は飲ませてほしい。また入院中補聴器の電池が入れっぱなしで消耗する状態になってい</p> |

| | |
|-----------|---|
| | た。電池が取り出しにくくなり修理が必要。補聴器を外した際、耳垢が溜まっていた。綿棒で取ったが、そういうことも聞こえにくくなっている原因と思う。 |
| 処理結果 | 入院されご心配をおかけしていることを謝罪し、職員のケアの取り組みを説明した。耳掃除については定期的に介護職・看護師が確認をすることを職員へ周知し、入院時の補聴器の取り扱いについて再度病院側に依頼をした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年2月27日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>職員がお粥の中につばを入れたので、食べられずトイレに流した。同じ職員が頭や体をポンポン叩いた。やめてほしい。</p> |
| 処理結果 | 職員に事実確認をした。信頼できる職員の一人として申立人から名前が挙がっており関係は良好であった。職員が親しみを込めてやっていた言動が相手には不愉快に思われていることを伝え、節度を持った対応をするよう指導を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年3月5日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>いつもは排泄時コールでお知らせされるのだが、コールがないので介護員が確認すると、「1回尿が出たくらいで呼ぶなと言われたのでコールしなかった」と言われる。パットを確認させてもらうと多量の排尿があった。</p> |
| 処理結果 | 事実確認を行い不適切な発言があったことを謝罪し、職員には排泄介助の基本等の指導を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和6年3月21日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>ユニット職員3名の名を挙げ、「その職員は違うユニットに異動</p> |

| | |
|-----------|---|
| | させ、異動させようとしている担当職員を残せ。」「担当職員に伝えますと言うが全く伝わっていない。」「入浴時、頭を洗って、と頼むと担当職員は洗ってくれるが、他の職員は洗ってくれない、」「薬の塗り方について軟膏をたっぷりにとってべったり塗る職員がいる。ちょっとつけて擦り込んでほしい。」 |
| 処理結果 | 異動の件に関しては施設長の権限で行うもので、今から替えることはできないこと、頼んだことが伝わっていないということに対しては謝罪し、職員へ注意・指導をすることで納得していただいた。どなたにもご自分でできることはしていただくようにしていること、薬の塗り方については、効果ある正しい方法で行っていることをお伝えし納得していただいた。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年2月 <ご家族アンケートより> |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | ■その他 自宅に連れて帰ってゆっくりさせてあげたいが、何とかならないか。 |
| 処理結果 | 外出、面会の規制を少しでも緩和していけるよう、周囲の状況を把握して検討する。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年2月 <ご家族アンケートより> |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | ■サービスの質 同じ要件で2回連絡が入ることがある。 |
| 処理結果 | 職員同士の連絡を密にし、このようなことがないようにすることを書面でお伝えした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和6年2月 <ご家族アンケートより> |
| 申立人 | 利用者家族様 |
| 苦情内容・要望 | ■その他 面会の時間が長ければよい。せっかく遠くから来てくれたが、時間になれば連れていかれる。 |

| | |
|-----------|--|
| 処理結果 | 次の家族様の面会もあり、時間を決めていることを了承いただけるよう書面でお願いをした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年2月 <ご家族アンケートより> |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | ■その他 本人の具合が良いか、悪いかを考えると面会を躊躇する。 |
| 処理結果 | 事前に電話いただけると様子をお知らせできます。遠慮なくご相談くださいと書面でお伝えした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年2月 <ご家族アンケートより> |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | ■その他 2週間に1回ぐらい会いに行きたいと思うが良いか。 |
| 処理結果 | 電話で予約をしていただければ大丈夫です。お待ちしておりますと書面でお伝えした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年2月 ご家族アンケートより |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | ■その他 居室面会はまだ不可能か。居室環境も見たいし、服や下着など何を調整したらよいか把握ができない。 |
| 処理結果 | 前向きに検討していきたいと考えていること、できるようになれば早めにお知らせしますと書面でお伝えした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和6年2月 ご家族アンケートより |
| 申立人 | 入居者家族様 |
| 苦情内容・要望 | ■その他 アンケートの設問に対する回答が2択ではなく中間となるものを入れていただくと嬉しい。 |
| 処理結果 | 回答しやすいように検討いたしますと書面でお伝えする。 |

| | |
|-----------|----------|
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |
|-----------|----------|

< 特別養護老人ホーム 桃源の家（短期入所） >

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年5月16日 |
| 申立人 | ショート利用者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>朝食時に頼んでいたヨーグルトがなかった。</p> |
| 処理結果 | 手違いがあったことを謝罪し、利用者様の名前を記入しカートに載せる等改善を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年6月30日 |
| 申立人 | ショート利用者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■具体的な被害・損害</p> <p>ご家族様が、「朝夕あった薬が朝のみになったことを伝えて薬を渡したが、今日の夕食後の薬がないと連絡があった。どういうことか。」</p> |
| 処理結果 | 申し送り不足のため誤薬が生じたことを謝罪する。今後は原則看護師に手渡しをし、薬情報を必ず確認するように改善を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年7月12日 |
| 申立人 | ショート利用者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他</p> <p>居室の洗面台が壊れており、お湯が出ない。</p> |
| 処理結果 | ご不便をおかけしていることを謝罪し、近日中に修理する予定であることをお伝えした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和5年8月22日 |
| 申立人 | ショート利用者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>ショート退所日に上着が後ろ前になっており、下は施設のパジャマを履いて帰って来た。どういうことか。</p> |
| 処理結果 | 職員間の情報共有不足や確認不足で手違いがあったことを謝罪 |

| | |
|-----------|--------------------|
| | し、職員間の情報共有の改善を行った。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年8月25日 |
| 申立人 | ショート利用者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>ご家族から「迎えが来ない」と電話がある。普段担当している職員が休みのため、別の職員が対応することになっていたが、失念していた。</p> |
| 処理結果 | 迎えが遅れたことを謝罪し、管理方法を見直しして再発防止に努める。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年9月13日 |
| 申立人 | 居宅介護支援事業所 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他</p> <p>ショート利用者の受診日が家族の都合で延期になったことがショート職員に伝わっておらず、利用者様は玄関で家族を待っておられた。担当のA職員とは延期の日の確認済であること、前日に受診時間などを伝えることで話は付いていたにもかかわらず、B職員に問い合わせをされ不快な思いをした。今後情報の共有化を図るよう改善されることを望む。</p> |
| 処理結果 | 不快な思いをされたことに謝罪し、職員間での情報共有をしておくことをお伝えした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年9月15日 |
| 申立人 | ショート利用者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>迎えの時間になってもまだ来ない、と電話受付。待っている間に本人が、行かない、と言うので困る。</p> |
| 処理結果 | 遅れたことを謝罪し、送迎が他の方と重なった場合、遅れることがあるため、今後は予定時間を過ぎるようであれば事前に連絡差し上げることをお伝えした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年12月28日 |
| 申立人 | ショート利用者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>家族様（次女）より帰宅してから熱が出た。次女の夫がいたので抱えて入ったと聞いたが、送迎の職員は1名なのか、熱が出たという連絡がなかったのは何故か。</p> |
| 処理結果 | <p>事実確認を行い、当日の利用者様の様子を報告する。通常送迎は1名で行っており送迎の方法の説明を行う。今後、体調の変化がみられる場合は事前に連絡をすること、利用中の様子を連絡ノートに記載することとした。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和6年2月 <ご家族アンケートより> |
| 申立人 | ショート利用者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他</p> <p>面会の時間が長ければよい。せっかく遠くから来てくれたが、時間になれば連れていかれる。</p> |
| 処理結果 | <p>次の家族様の面会もあり、時間は決めさせていただいていることをご了承くださるよう書面でお願いした。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和6年2月 <ご家族アンケートより> |
| 申立人 | ショート利用者家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他</p> <p>利用料の引き落としが指定されたところだけでは困る。振替が面倒。</p> |
| 処理結果 | 書面でご協力をお願いした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

< 養護老人ホーム 香梅苑・特定施設入居者生活介護事業所 >

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和5年4月25日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■従事者の態度</p> <p>入浴の際、固形石鹸が小さくなったものを集めて網袋に入れて使</p> |

| | |
|-----------|--|
| | えるようにしてもらえないか、と提案したところ職員から「そんなことはできない」と言われた。最初から出来ないではなく「相談してみます」と言えないものか。 |
| 処理結果 | 提案に対して否定したことをお詫びしました。また職員へは、入居者様からの提案等は否定せず一旦受け入れるなどの対応を行うよう指導をした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年4月29日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>洗面台の止水栓が通常ある場所になく、使いたくても使えなかった。また、洗顔の際に洗面台が汚れており不快な気分になった。きれいな洗面台の状態で使用したい。</p> |
| 処理結果 | 止水栓等の共有物は使用したら元の場所へ戻すよう隣室者へお願いする。洗面台の使用についても使用したらきれいにするようお互いに気を付けていただくよう重ねてお願いし、汚れが酷い場合は、遠慮なく職員へ掃除を依頼するようお伝えした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和5年6月14日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（金銭管理）</p> <p>通帳コピーを見られ、「自分はこんな買い物はしていない、商品券で購入したと聞いていたのに金額がおかしい」</p> |
| 処理結果 | 購入店へ確認したところ、商品券で購入されているものの購入店側の手違いで支払い購入として二重記載されていたことが分かり、本人へお伝えし謝罪する。過剰分の金額については翌月分の通帳引き落とし分金額から差し引いて引き落とすことで了承をいただいた。 |

| | |
|---------|----------|
| 発生日 | 令和5年7月6日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | ■従事者の態度 |

| | |
|-----------|---|
| | 衣類交換などを手伝ってほしいが、「今日はできない、時間があれば来ます」と言われた。忙しいのは分かるが一人でできないから頼んだのに……。最近部屋の掃除もあまりしてもらえない。頼んだことはしてもらいたい。 |
| 処理結果 | 対応した職員の言動について注意したことを伝え、謝罪する。衣類交換については、依頼された時に対応が出来ない場合は、他の職員へ依頼するなど速やかな対応を行うよう話し合いをし、居室掃除については、週の業務分担表に組み入れ実施することとした。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年8月1日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>Yさんが、自分の歯ブラシを使うから困る。以前は居室で保管していたが、最近洗面台に置くようにしていた。いつの間にか濡れた状態になっていることがある。注意してほしい。</p> |
| 処理結果 | Y様へ注意しておくことをお伝えした。歯ブラシの保管については、気になるようであれば以前と同様に居室で保管されることを提案する。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年8月25日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>Kさんが部屋の前に来ては覗くから嫌だ。鍵を閉めていても戸を開けようとするからどうにかしてほしい。</p> |
| 処理結果 | 隣室であるため、部屋を間違えて開けようとされることも考えられ、居室前に名前を貼らせていただくことを提案する。また今後同様の事が続くようであれば居室変更をさせていただくことでも了承をいただいた。（居室を開けようとされる場合は職員へお知らせ頂くこともお伝えする。） |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----|------------|
| 発生日 | 令和5年10月24日 |
|-----|------------|

| | |
|-----------|---|
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（施設環境）</p> <p>部屋の前にアジサイが咲いているのに、その周りに草がたくさん生えている。アジサイの周りをきれいにしてもらえないか。</p> |
| 処理結果 | 周囲の草取りを実施し、今後は防草シート等の対策を予定していることもお伝えし了承いただいた。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年11月5日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>頻繁ではないが、隣の入居者が出入口のドアを蹴って大きな音を出すことがある。注意してほしい。</p> |
| 処理結果 | 隣室者へ確認したところ、ドアを閉める際に大きな音がするため腹が立って蹴ったりしたとのことから、戸を蹴るようなことは控えていただくことと、そのような場合は職員へ伝えるよう説明を行った。またドアについては業者へ不具合がないか確認を依頼する。（大きな音がしないようにクッション材を貼り対応） |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|---|
| 発生日 | 令和5年12月6日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>夜（20時以降に）、別の通りに入居している者が廊下を歩いていた。大きな音があることもあし、他者（女性入居者）も怖がっている。どうにかならないか。</p> |
| 処理結果 | 該当入居者様へ用事がある場合は別だが、就寝時間前にはできるだけ居室のある通り以外は歩かないようお願いをする（この度は特に女性が多い通りであったため）ことをお伝えし了承いただいた。 |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----|------------|
| 発生日 | 令和5年12月13日 |
|-----|------------|

| | |
|-----------|---|
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質 ■説明・情報の不足</p> <p>朝食の米飯が硬いと訴えられる。その際に以前の入院中に紙パンツを購入しているが、了承なく購入されていることに納得がいかない。</p> |
| 処理結果 | <p>ご飯を炊く際に、水の加減で多少の硬さの違いがあることを説明する。今後はしばらく軟飯とすることを提案する。以前の入院時に紙パンツを購入した件については、その時は緊急入院であったため、入院申し込み時に職員が購入OKでサインしていたこと、病院側も本人に確認するなどの配慮が不足していたとのこと、を説明し納得いただいた。</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

| | |
|-----------|--|
| 発生日 | 令和5年12月25日 |
| 申立人 | 入居者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■説明・情報の不足</p> <p>職員へ入院中の支払内容について問い合わせ（退院前は食事を運んでもらってない日があったのに）をしているが返答がない。早く説明してほしい。</p> |
| 処理結果 | <p>病院側として食事提供については、準備していても事前に食事はいらねえと言われれば持ってこられない場合もある。食べなくても食事提供はされたことになる」と説明する。（病院側へ確認するも食事を持って行ったかどうかの記録はないとのこと）</p> |
| 第三者委員への関与 | 解決結果を報告済 |

< 居宅介護支援事業所 >

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和5年9月15日 |
| 申立人 | 利用者家族（別居） |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他</p> <p>民生委員他不定期に様子を伺っていたが、9/15 ご自宅で亡くなられていた。別居されているご家族より、「訪問時には、本人状態を確認して欲しかった」「関係機関との連携を密にして欲しかった」と受け付ける。</p> |
| 処理結果 | ご家族様には、これまでの経緯の説明を行った。 |

| | |
|----------|--------|
| 第三者委員の関与 | 委員会報告済 |
|----------|--------|

< 老人デイサービスセンター希望の郷 >

| | |
|----------|---|
| 発生日 | 令和5年7月1日 |
| 申立人 | 利用者ご家族様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他</p> <p>体調確認（感染症対応）のために、ご本人（一人暮らし）に連絡するも電話に出られず、同居する予定の娘さん（第3連絡先）に連絡を取ったところ、他の御親族から、まず第1連絡先に連絡してほしいと苦情を受付けました。</p> |
| 処理結果 | 職員の情報共有不足であり配慮が足りなかった事を謝罪し、今後の対応について職員へ周知を行った。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

| | |
|----------|---|
| 発生日 | 令和5年7月13日 |
| 申立人 | ご利用者ご家族 |
| 苦情内容・要望 | <p>■サービスの質</p> <p>感染症対策の為、迎いの配車が変更となった。迎えが遅くなることを、ご本人に連絡をしておらず、1時間外で立ったまま待っていたと言われた。ご家族の方から、遅くなるようでしたら連絡をしてくださいと言われる。</p> |
| 処理結果 | 対応に配慮が足りなかった事をご本人ご家族に謝罪し、今後の対応について職員へ周知を行った。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和6年1月19日 |
| 申立人 | 利用者様 |
| 苦情内容・要望 | <p>■その他</p> <p>1/19 ケアマネより、デイサービス中にトラブルがあり休んでおられるのではないかと連絡がありました。12/19のご利用を最後に休んでおられた。ケアマネが自宅訪問した際、ご本人より「12/19のご利用時に他の利用者に新聞を読むよう勧められた。断ったが、そばにいた職員は助けてくれなかった。また、他の利用者に、積雪時は近所の集会所まで出て来たらええ、と言われた。これを聞いていた職員は何も言わなかった。」ということケアマネに話される。</p> |

| | |
|----------|--|
| 処理結果 | <p>希望の郷の所長が 1/22 ご自宅に訪問して、ご本人にお話を伺う。</p> <p>「12/19 ご利用時に他の利用者から新聞と本を読むように勧められ、しんどかった。職員が体操に行くように声をかけてくれて助かった。この方には以前診療所であった時にも江津へ一緒に行かないかと誘われた。もともとは曜日が違うのであまり気にしていない。集会所まで出ておくように言われた。そんなことなら行かれん。」と言われる。</p> <p>嫌な思いをされていることに気づかなかったことを謝罪する。送迎は引き続き玄関まで送り迎えすることをお伝えした。</p> |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

< いわみ西保育所 >

| | |
|----------|--|
| 発生日 | 令和 5 年 9 月 21 日 |
| 申立人 | 園児保護者 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 感染症のお知らせ掲示が出ていない時がある。新たな感染者が出てなくても、継続している子がいれば、毎日知らせて欲しいとの要望がありました。これまでは感染者が出ている間は掲示があったと指摘を受けました。 |
| 処理結果 | 感染者が確認されている間は掲示を行うことをお伝えし、漏れが無いよう担当者と確認を行った。 |
| 第三者委員の関与 | 令和 5 年 9 月 28 日の苦情解決委員会で報告 |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和 5 年 12 月 15 日 |
| 申立人 | 5 歳児園児の保護者（母親） |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> その他（子どものケガ） 保育所から帰ってきて、手の甲に黒い傷があったので、子どもに尋ねたところ、朝の時間にクラスの男児に鉛筆で手を刺されたと母親が聞き、保育所から何の連絡もなかったことと、子どもへの対応もなかったことで、月曜日の連絡帳より苦情を受付けました。 |
| 処理結果 | 友だちに鉛筆で刺されたと聞き、直ぐに担任や早番担当者に確認したが、そのような事実があったということが掴めなかった。園児本人からの報告もなかった。怪我は月曜日にはわからなくなっており、大事には至ってなかったが、保護者には、状況を把握していなかったことを謝り、子どもたちには何かあったら必ず担任に伝えるよう話し、怪我をさせた子どもには、実際に行ったのかを確認してから |

| | |
|----------|----------------------|
| | 注意を行った。 |
| 第三者委員の関与 | 令和6年2月22日の苦情解決委員会で報告 |

| | |
|----------|---|
| 発生日 | 令和6年2月1日 |
| 申立人 | 5歳児園児の保護者（母親） |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> その他（子どものケガ） 母親より、子どもが後ろから蹴られ倒れこんだ時に顔を打ってしまったと、職員から夕方の迎え時説明を受けた夫から事情聞き、いつも同じ子に理不尽に蹴られたり叩かれたりしている。その子に特性があるのかもしれないが、いつも繰り返されるのは納得がいかない、と電話で苦情を受け付けました。 |
| 処理結果 | 突然蹴られた園児に落度はなく保護者の憤りを受け止め、子どもさんを守れなかったことを謝罪し、暴力をふるった園児に対しては、日頃から担任だけではなく職員全員で対応し見守るようにしていることをお伝えした。また、相手の保護者に対しても憤慨されており、当保育所からも現状を伝えていることもお知らせした。 |
| 第三者委員の関与 | 令和6年2月22日の苦情解決委員会で報告、アドバイスを受けました。 |

< 東保育所 >

| | |
|---------|--|
| 発生日 | 令和5年9月8日 |
| 申立人 | 保護者の方（母親） |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他 洗濯ごっこをして遊んだ際、洗ったものを干すために、テントにロープを張っていました。翌日の朝、そのまま張られた状態のロープを見て、保護者が登所時に子どもの首に引っかかりそうで危ないため、すぐに取り外して欲しいと言われました。スクールバスでの置き去り事故や、瑞穂でのウォータースライダー衝突事故のこともあり、子どもの安全には十分に配慮して欲しいと言われました。 |
| 処理結果 | 毎日の遊びで使用するため、そのままロープを張った状態にしていたが、保護者が言われるとおりに、登所時に通る場所でもあることから、早急に取り外し謝罪と対処したことを伝え納得していただく。今後は更に細かな所も十分に把握しながら、安全面に配慮 |

| | |
|----------|--|
| | し、子どもたちが安心安全に遊べるよう今一度職員間で確認、共有、周知していく。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

| | |
|----------|--|
| 発生日 | 令和5年10月6日 |
| 申立人 | 保護者（父親） |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 “はいチーズ”で配信される写真の画像がブレており、見にくいと言われました。毎回配信を楽しみに見させてもらっているが、画像が悪いことが何度か続いたためどうにか改善できないものだろうかと言われました。 |
| 処理結果 | 今一度、過去に撮った写真を確認したり、別のカメラで写真を撮りカメラの画像を比較したり、写真の感度を詳細に確認した。保護者が言われるように、他のカメラに比べて画像の暗さやブレがあった為、カメラを業者に依頼し修理を行なった。この苦情を受け、写真を配信する際は、その都度画像のブレや感度を認めるよう職員間で周知した。保護者には今までの投稿のブレがあり見にくかったことへの謝罪を行い納得していただいた。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

| | |
|---------|---|
| 発生日 | 令和6年1月15日 |
| 申立人 | 保護者 |
| 苦情内容・要望 | <input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他 子どもが帰宅する際には、布パンツではなく、紙パンツを履かせて帰らせて欲しいと伝えていたにもかかわらず、布パンツのまま帰ってきたため、帰宅途中、車内でお漏らしをしてしまったという苦情が寄せられました。今後、保育所から帰る際には、トイレ誘導を促して欲しいことと、紙パンツで帰らせて欲しいと言われました。 |
| 処理結果 | 帰宅前は子どもにトイレ誘導をし、布パンツから紙パンツへ替えて帰ることを再度、職員間で周知した。保護者には布パンツで帰らせてしまったことを謝罪し、今後はそのようなことが無いよう |

| | |
|----------|---------------------|
| | にしますとお伝えし納得していただいた。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

< 地域子育て支援センター >

苦情報告なし

< ファミリー・サポート・センター 石見さくら会さくらんぼクラブ >

苦情報告なし

< 日貫保育所 >

| | |
|----------|--|
| 発生日 | 令和5年6月22日 |
| 申立人 | 園児保護者 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 「はいチーズ」の連絡機能で保育所に『お迎えが遅くなる』と送信していたが、担任に伝わっていなかった。確認して欲しいとの申し出があった。 |
| 処理結果 | 確認したところ送信されていなかったもので、申立者と共に確認し納得していただいた。また、送信方法についてももう一度説明し、理解していただいた。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

| | |
|----------|--|
| 発生日 | 令和5年7月20日 |
| 申立人 | 園児保護者 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 保育中、同年齢の園児との玩具の取り合いにより、右手の甲を噛まれてしまっていた。咄嗟のこととは思いますが、しっかりとした見守りをして欲しいとの申し出があった。 |
| 処理結果 | 担任が傍につきトラブルが発生しないよう、しっかりとした見守り体制を整えることと、取り合いにならないような遊びの提供をしていくことを伝え、納得していただいた。職員間で見守りの体制作りの話し合いを行った。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

| | |
|-----|----------|
| | 令和5年8月7日 |
| 申立人 | 園児保護者 |

| | |
|----------|--|
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 保育所で虫に刺された所が腫れている。ひどく痒がったり、掻きむしったりして傷になってしまうので刺されないようにして欲しいとの申し出があった。 |
| 処理結果 | 戸外で遊ぶ時は虫よけスプレーをしたり、蚊が多い時間帯は戸外遊びを控え、室内にはベープマットを準備することをお伝えし、納得していただいた。職員同士でも虫よけスプレーを忘れないように声を掛け合っていく。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |

| | |
|----------|---|
| 発生日 | 令和6年2月6日 |
| 申立人 | 園児保護者 |
| 苦情内容・要望 | <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 子どものお迎えに行った時、担任の先生との話が長引いた為、子どもが勝手に車を停めている所まで行ってしまった。目が届かないので心配したとの申し出があった。 |
| 処理結果 | 送り迎え時に保護者へ連絡がある場合は、子どもを連れて行かず、予め保護者に話をしてから子どもを受け渡す事をお伝えし納得していただいた。また、話す内容を簡潔にまとめて伝えるよう、職員間で話を行った。 |
| 第三者委員の関与 | 解決結果を報告済み |