

平成20年度

福祉サービス苦情解決事業における第三者委員活動実態調査

報 告 書

福祉サービス運営適正化委員会

(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)

福祉サービス苦情解決事業における第三者委員活動実態調査結果

この度、福祉サービス運営適正化委員会では、各事業所における第三者委員の活動を把握し、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、苦情解決機能の一層の強化・充実を図るため、「福祉サービス苦情解決事業における第三者委員活動実態調査」を実施し、報告書として取りまとめましたので、今後の事業推進にご活用ください。

なお、お忙しい中、本調査にご協力いただいた各事業所の皆様に心からお礼申し上げます。

<回答結果>

調査対象事業所数	回答事業所数	未回答事業所数
1, 6 7 6	9 5 8	7 1 8
回答率	5 7 . 1 %	4 2 . 9 %

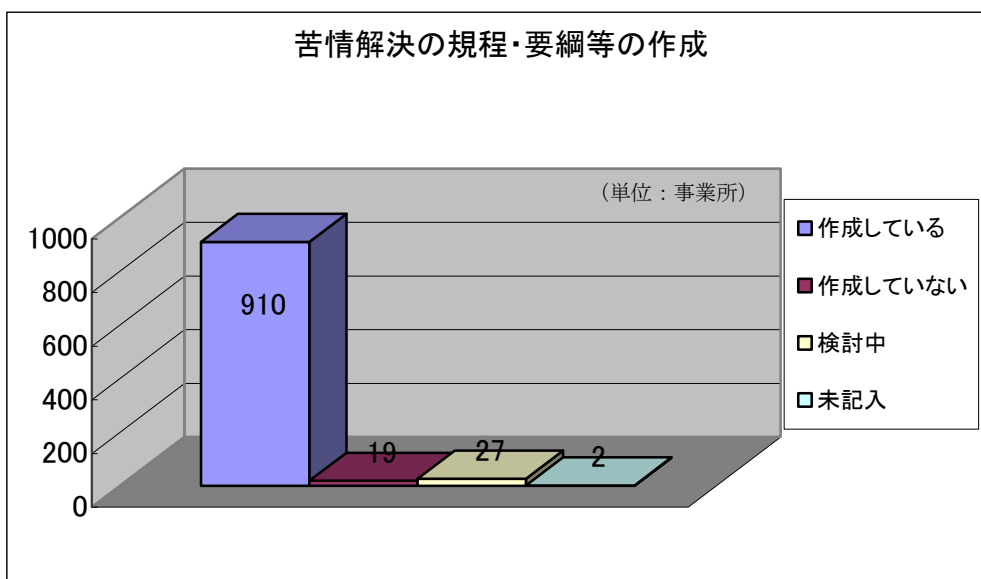
<事業所種別毎の回答内訳>

事業所種別	調査対象事業所数	回答事業所数	回答率
A 高齢者	8 3 4	5 0 4	6 0 . 4 %
B 児 童	4 9 3	2 2 9	4 6 . 4 %
C 障害者	3 0 0	1 9 3	6 4 . 3 %
D 社協・その他	4 9	3 2	6 5 . 3 %
計	1, 6 7 6	9 5 8	5 7 . 1 %

問1 貴事業所の苦情解決体制等についてお尋ねします。(該当する項目に○を付けてください。)

(1) 苦情解決の規程・要綱・マニュアル等を作成していますか。

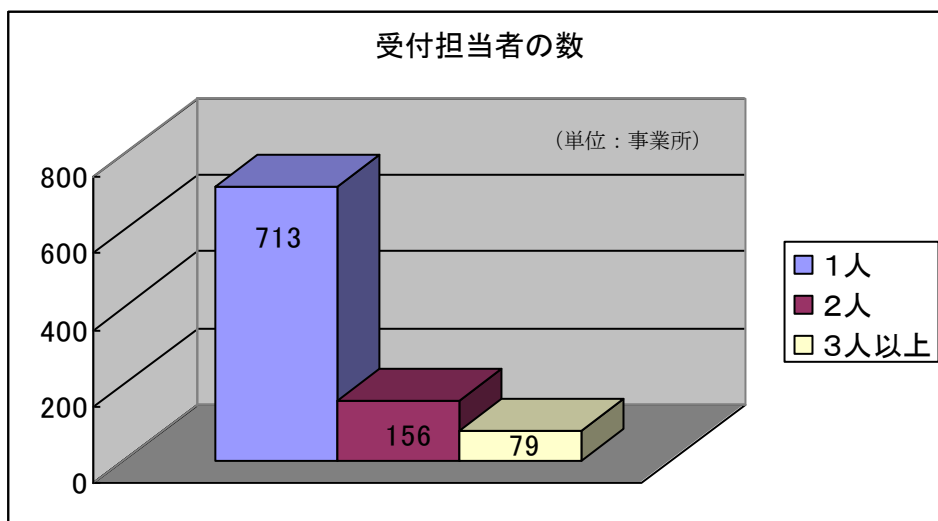
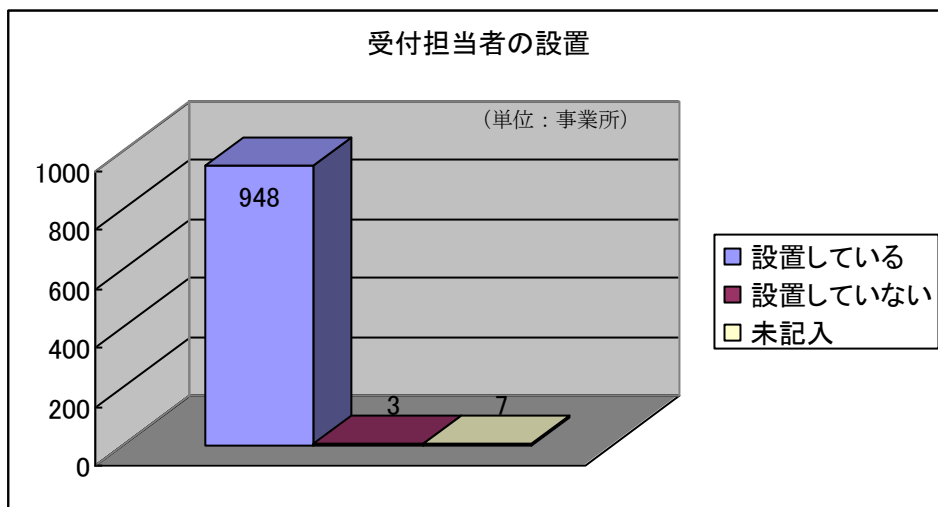
ア 作成している イ 作成していない ウ 作成検討中



(4) 苦情受付担当者を設置していますか。(※「設置している」場合は、人数も記入してください。)

ア 設置している (人)

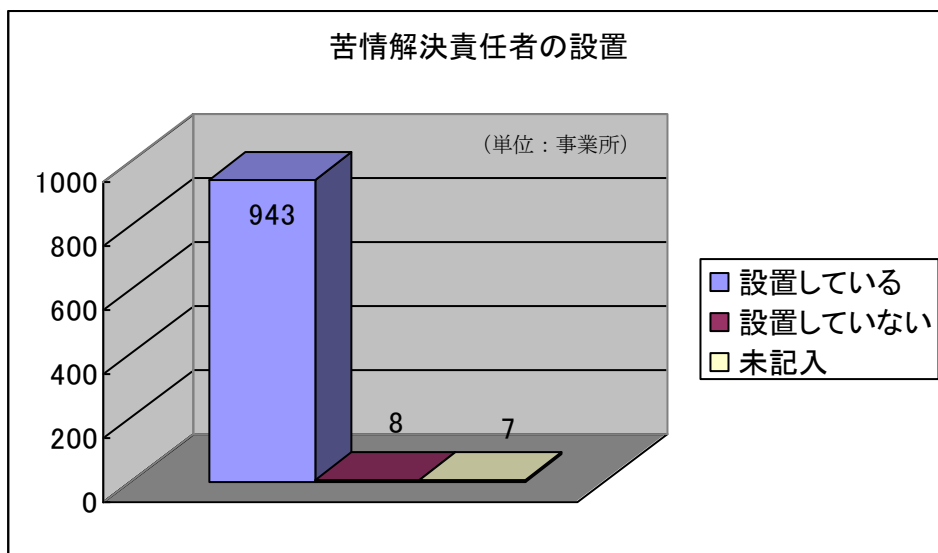
イ 設置していない



(5) 苦情解決責任者を設置していますか

ア 設置している

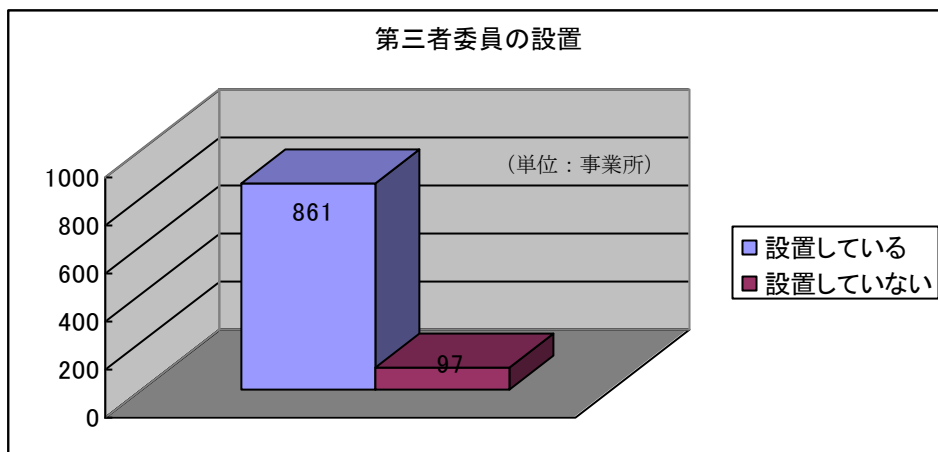
イ 設置していない



(6) 第三者委員を設置していますか

ア 設置している

イ 設置していない



① 第三者委員の設置形態はどのようになっていますか。

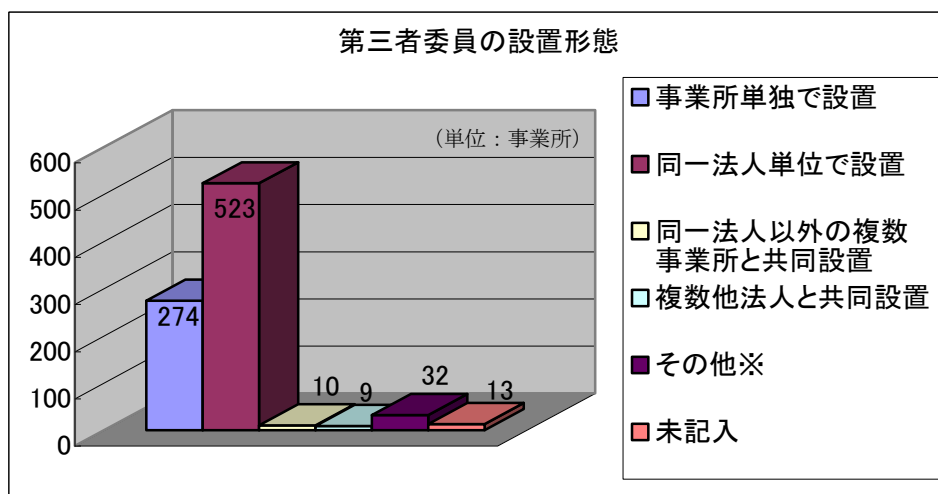
ア 事業所単独で設置している

イ 同一法人単位で設置している

ウ 同一法人以外の複数事業所と共同で設置している

エ 複数他法人と共同で設置している

オ その他 ()



※「その他」

○施設単位

○市で共同設置

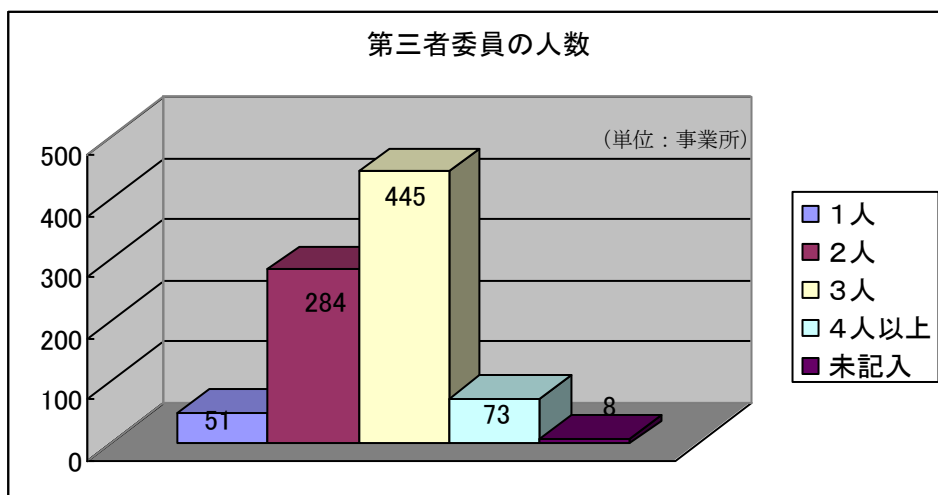
② 第三者委員の人数は何人ですか。

ア 1人

イ 2人

ウ 3人

エ 4人以上 (人)



※「4人以上」

○4人 23事業所

○5人 23事業所

○6人 3事業所

○7人 1事業所

○8人 1事業所

○9人 4事業所

○10人 7事業所

○13人 1事業所

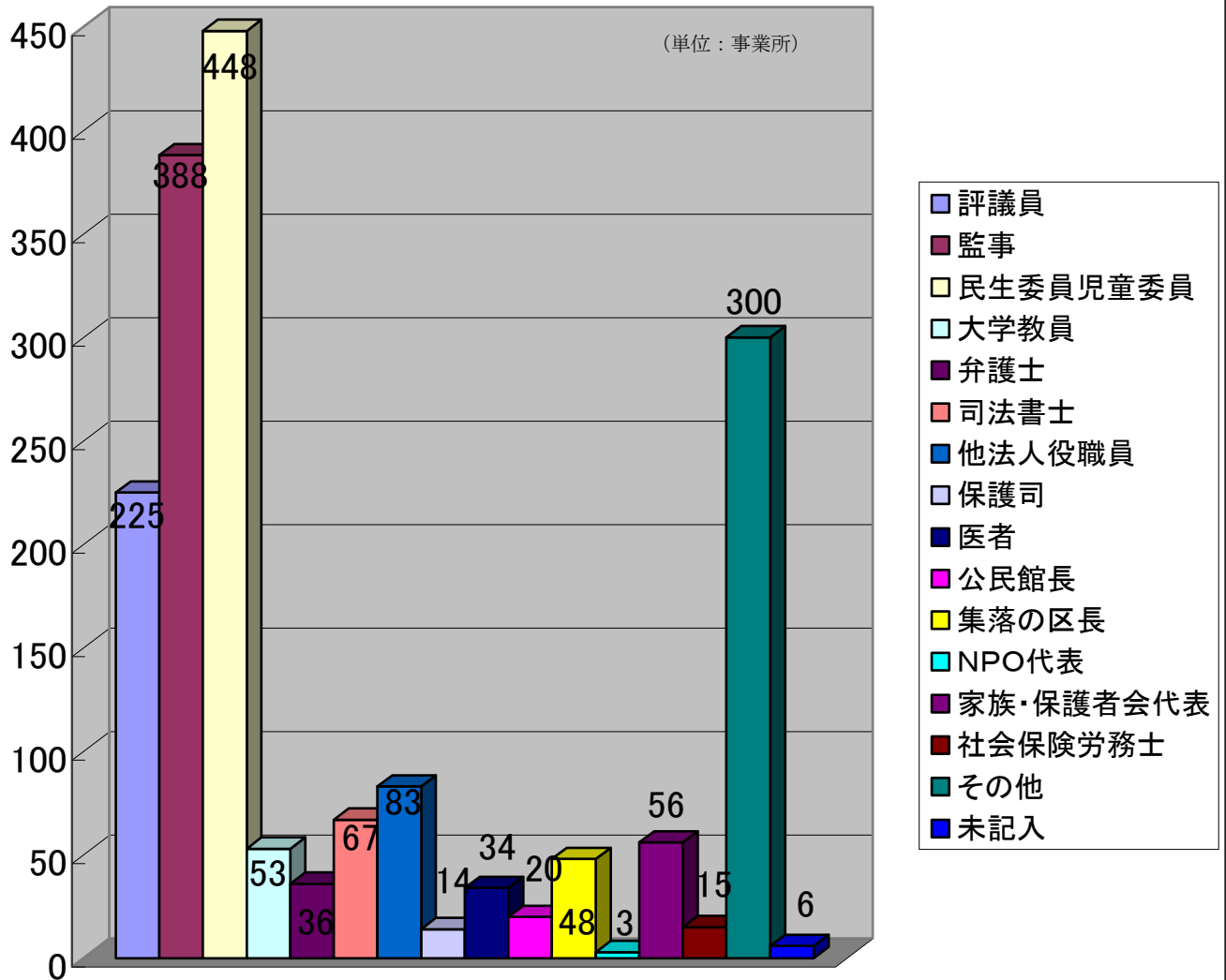
○未記入 10事業所

計 73事業所

③第三者委員にはどのような人を選任していますか。(複数回答可)

- | | | | |
|-------------|-----------|-------------|---------|
| ア 評議員 | イ 監事 | ウ 民生委員・児童委員 | エ 大学教員 |
| オ 弁護士 | カ 司法書士 | キ 他法人の役職員 | ク 保護司 |
| ケ 医者 | コ 公民館長 | サ 集落の区長 | シ NPO代表 |
| ス 家族・保護者会代表 | セ 社会保険労務士 | ソ その他 () | |

第三者委員の属性

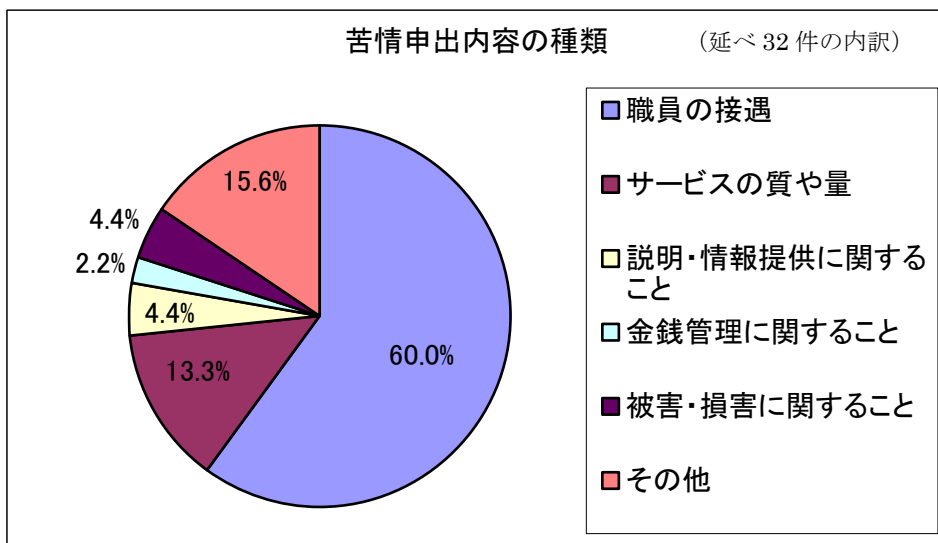


※「その他」

- 社会福祉士 ○薬剤師 ○高齢者クラブ代表 ○学識経験者 ○学校法人専任講師 ○教会牧師
- 町作り委員 ○看護師 ○人権擁護委員 ○議員 ○僧侶 ○行政相談員 ○教育委員長 ○司法書士
- 男女共同参画委員 ○一級建築士 ○公認会計士 ○税理士 ○行政職経験者 ○他法人相談員
- 婦人会長 ○地域住民 ○心配ごと相談員 ○作業療法士 ○介護福祉士 ○精神保健福祉士 ○看護師
- 介護支援専門員 ○行政職員 等

苦情の内容は以下のどれでしたか（主訴で分類してください）

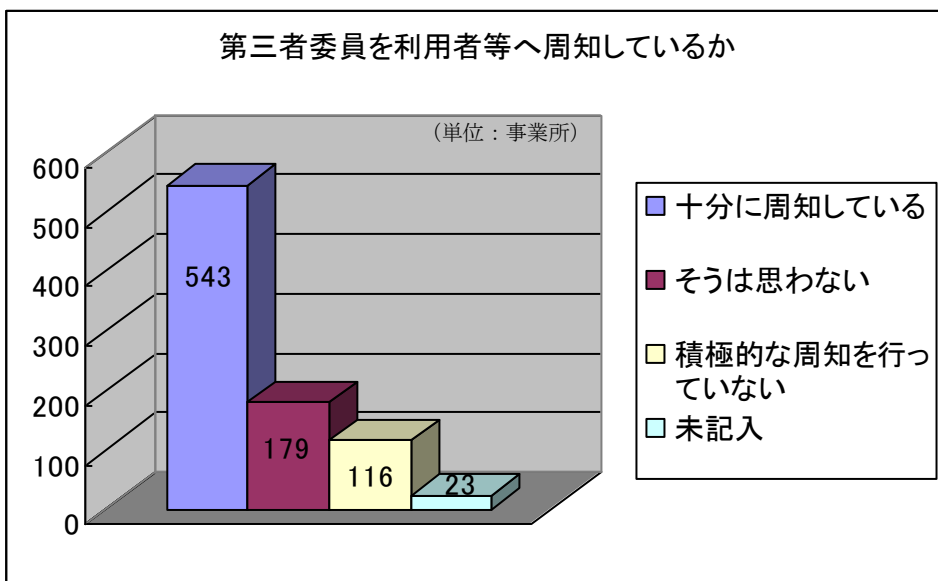
- (ア) サービスの内容（職員の接遇）に関する事 () 件
- (イ) サービスの内容（サービスの質や量）に関する事 () 件
- (ウ) 利用料に関する事 () 件
- (エ) 説明・情報提供に関する事 () 件
- (オ) 被害・損害に関する事 () 件
- (カ) 権利侵害に関する事 () 件
- (キ) 施設・設備に関する事 () 件
- (ク) 金銭管理に関する事 () 件
- (ケ) 個人の嗜好に関する事 () 件
- (コ) その他 () () 件



※「その他」
○散歩中、横断歩道を無視して歩いていた

⑦第三者委員の役割等について、利用者に十分に周知していますか。

- ア 十分に周知している（具体的周知方法等：)
- イ そうは思わない
- ウ 積極的な周知を行っていない

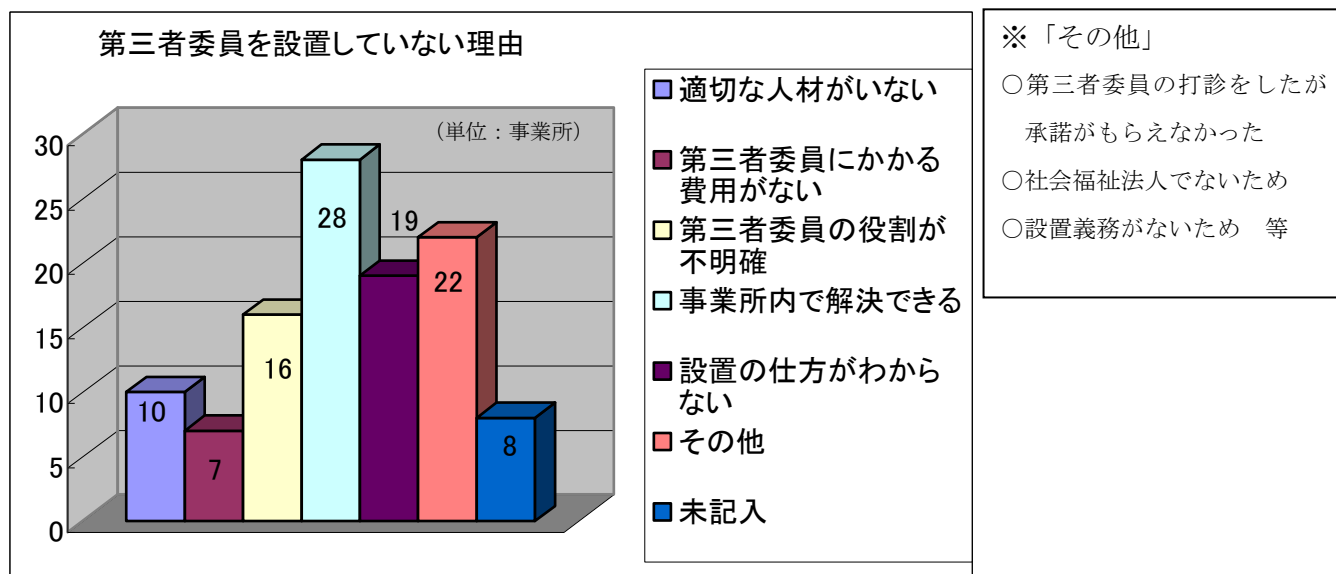


※具体的周知方法

- ポスター等苦情受付案内の掲示
- 機関誌・HPへの掲載
- 利用開始時の説明
- 重要事項説明書・契約書への掲載
- 家族会での説明
- パンフレット・文書配布
- 意見箱の設置 等

⑧第三者委員を設置していないのはなぜですか。(※⑧は第三者委員を設置していない事業所のみ回答)

- ア 適切な人材がない
 イ 第三者委員にかかる費用が必要なため
 ウ 第三者委員の役割が不明確なため
 エ 事業所内で解決できるため
 オ 設置の仕方がわからない
 カ その他 ()



問2 第三者委員の活動で工夫されている事例があればご紹介ください。

【高齢者】

- 毎月事業所を訪問していただき苦情を受けた内容全体に助言を受ける。
- 定期的な利用者への訪問（月1回）
- 苦情を受け付ける度に文書にて報告している。
- 行事等に参加していただき、利用者や家族より相談・苦情等がないか話しをしている。
- 月2回意見箱の錠を開け中を確認し、意見の投函のあるなしを記録してもらっている。意見箱確認日の間に投函を施設の方で気付いたら、随時第三者委員に連絡するようにしている。
- 敬老祝賀会や夏祭り等の行事に招待し、利用者や家族と直接面談できる機会を設けている。また、家族の代表は事業所で利用者と一緒に食事をしたり、利用者の相談にのっている。
- 定期的に報告し助言をいただく機会を設けている。
- 苦情がない期間でも最低3ヶ月に1回書面にて報告を行っている。
- ご家族との連絡帳を利用し記載を促している。
- 毎月1回利用者担当のケアマネへの月次報告を行い、相談・苦情等を受け付けるようにしている。
- 行事や避難訓練などの時に声かけし参加を求めている。
- 年1回サービス現場を見ていただき、その後、管理者・担当スタッフと情報交換・意見交換会を行っている。
- 近隣に住んでおられ常日頃行き来があり、その折々に利用者との交流がある。相談があれば応じられる機会が良くある。
- 敬老会・お花見などに招待して利用者と一緒に食事をしたり、演芸を楽しみながら話しをしている。
- 定例会合にて現状報告を実施
- 第三者委員が訪園の都度、利用者と相談しながら相談や情報の収集等に努めている。
- 運営推進会議に出席していただく。家族会に参加していただく。行事に参加し利用者の話を聞いてもらう。

- 年4回定期的な運営会議を行い、その中で利用者や家族と団欒し苦情相談に取り組んでいる。
- 2ヶ月に1回行う運営推進会議時と家族会の時に報告・相談している。
- 第三者委員の方々は毎回の運営推進会議に出席していただいているので、その時に報告その他連絡をしている。
- 2ヶ月に1回行う運営推進会議に出席していただき、利用者及び家族の代表の方々の意見要望を聞いてもらっている。
- 訪問して下さった時に状況説明している。
- 2カ月に1回実施している運営促進会議に参加していただき、助言・発表をしてもらっている。
- 2カ月に1回第三者運営委員会を設けている。
- 週3～4回面会に来られ、お気づきの点はすぐに報告してくださっている。他の入居者の相談等も聞いてくださり報告もいただいている。
- 2カ月に1回入居者の希望者のみ髪のカットに来ていただいている。運営推進会議に出席していただき、入居者と会話する機会を作っている。
- 2カ月に1度の運営推進会議の委員になっていただいている。年2回の家族参加の敬老会・忘年会時参加していただき、入居者の方とお茶や食事を一緒にしていただきながら話をしている。
- 年1回、第三者委員会の開催。食事会を一緒に設けている。家族会で入居者・家族・近隣の方々とレクリエーションや食事会を設けている。
- 第三者委員を運営推進会議の中から選出。2カ月に1回は話し合いの場を設けている。
- 地域運営推進会議委員・第三者委員として、2カ月に1度訪問してもらい意見をいただいている。
- 利用者様と一緒にお茶や食事をとることで会話を増やし、相談事を受けるようにしています。ご家族による定期的な受診介護をお願いしておりますので、ホームへの苦情・相談事を受けるように会話の機会を設けております。
- 地域運営推進等で話し合う機会が毎月あり、その時本件も話しの題材としています。
- 運営推進委員や家族会の役員になっていただき、その中からいろいろな相談・苦情問題を吸い上げられるようにしている。
- 第三者の方は2名。地域の老人クラブ会長をたてており、ホームの方へも運営推進会議や交流会の時など利用者と接しながら相談を受けている。
- 運営推進会議（2カ月に1回）で第三者委員会メンバーも一緒に来ていただき、話し合いの場を設けている。この席には市介護課長も同席されているのでいろいろな話も出されている。
- 当事業の行事に時々参加していただき、利用者の方々とのおふれ合いの中で理解を深めていただいている。
- 運営委員会の後、苦情処理委員会を行っている（同じメンバー）。2カ月間の苦情の報告をするとともに、参加者よりアドバイス・助言・苦言をいただいている。その都度違う家族が参加されるため、家族よりも意見を伺う事ができる。
- 毎月1回化粧教室や歌を教える機会があり、気軽に相談や話が受けられるようにしている。
- 第三者委員への相談・苦情に係る事業説明及び改善状況の報告。
 - ①年6回開催の運営推進会議の委員に就任してもらっている。運営推進会議開催の都度報告し、助言してもらっている。
 - ②年2回開催の家族会でテーマとして検討してもらっている。
 - ③外部評価の家族アンケートの状況を第三者委員に報告している。

【児 童】

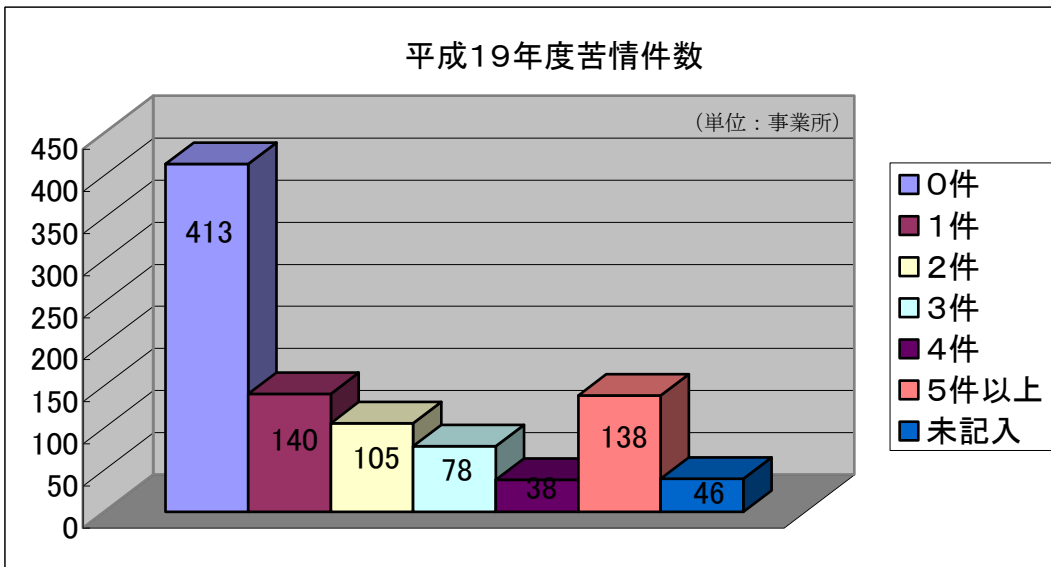
- 事業所の行事に参加していただく。
- 毎年2回苦情解決委員会を開いている。全ての苦情・相談について報告し、改善方法や解決に向けた話し合いを行っている。
- 定期的に施設を訪問して現状報告や地域の状況等について意見交換している。
- 入園・卒園式に参加していただき紹介を兼ね直接保護者と顔合わせをしたり、他の行事にも招待し園に来ていただく日を増やしている。
- 卒園児情報等について、小学校からの情報を伝えていただき、時には学校との連携をしている。
- 第三者委員が児童委員や民生委員なので、園に寄っていただいたり、声をかけていただく事が多く、何かあった場合話しやすくしてもらっている。
- 特別に訪問日は決めていないが、委員の方にお会いした時、現状報告などしながら園への協力をお願いする。
- 苦情があれば小さな事でも第三者委員に連絡し、園の状況を説明し園の動き等を把握していただけるよう努力している。
- 園日より・法人機関誌の配布、運動会に招待し園の状況を説明し、園児・保護者の様子も見ていただく。1日園長として参加していただき、園の現状を説明し園児と一緒に昼食を取ってふれあいの場を作っている。
- 園の役員さんなので、時々顔を出してくださる折々に世間話程度はしている。
- 入園式・卒園式に参列していただき、利用者に紹介。第三者委員の役割等紹介と説明。
運動会への招待と参加をいただき、利用者と競技を楽しみ、相互の親睦を図る。
- 年2回委員会を開催し、その中で苦情内容を報告。その際、施設に来ていただくので、各施設を訪問してもらい利用者とも対話していただいている。
- 園内にご意見箱を設置している。保護者会や行事等を通じ些細なことでも意見を求めている。
- 近くに住んでいるため顔を合わせる機会が多い。情報を共有できるし、アドバイスをもらっている。
- 理事会の議事が終わった後参加してもらい、園の状況報告や理事との意見交換を行っている。
- 入園式・卒園式・運動会などに来ていただいて、保護者との連携も持てるようにしている。
- 年1回定期的会議の開催
- 理事会、意見交換会に出席してもらって、苦情受付の報告・署名をしてもらい、よりよい法人をめざしての話し合いを持っている。
- 社会福祉法人の機関誌配布
- 県社協主催の研修に参加

【障害者】

- 日頃から活動を共に行う機会が多いため情報交換は常に行っている。
- 法人の行事で利用者・保護者と交流していく機会を設けている。
- 年に1回状況報告、相談の会を実施している。
- 第三者委員に対して、全ての相談・苦情の内容とその対応・結果を年2回報告している。
- 意見交換を年数回事業者と第三者委員で設定し実施している。
- 年1回定期的に委員会を開催し、利用者・家族からの要望と対応について報告・説明し、意見交換を行っている。
- 毎月第2水曜日をボランティアの受入日と設定し、来園日は利用者と共に就労のお手伝いをしていただいている。施設の状況把握に努めていただいている。
- 年4回第三者委員会を行っている。職員は立ち合わず利用者の相談・苦情が出しやすい環境作りに努めている。報告のあった事例については担当支援員が対応し、対応困難な事例については職員会議にて検討し第三者委員へ報告を行っている。
- 年1回の立ち入り実態調査・年1回の第三者委員会会議・重要な事例については緊急の第三者委員会会議の招集
- 事業所における行事等に招待し、利用者と触れあう場を設ける。
- 年1回定期的に委員会を開催し、利用者・家族からの要望と対応について報告・説明し、意見交換を行っている。
- 困ったことや悩みごとの相談ポストを設置し、意見の収集を心がけている。
- 何もなくても報告するようにしている。
- 利用者が一番多く参加する利用者会議での第三者委員の役割説明と人物紹介
- 3ヶ月に1度定期的な訪問日を設け、お茶やお菓子を用意し、利用者と話しやすい雰囲気作りに努めている。希望者だけでなく、希望者が少ない場合には順番に数名ずつ全ての利用者の方と面談を実施している。第三者委員と利用者が面談する場へは、当施設職員は入らない。

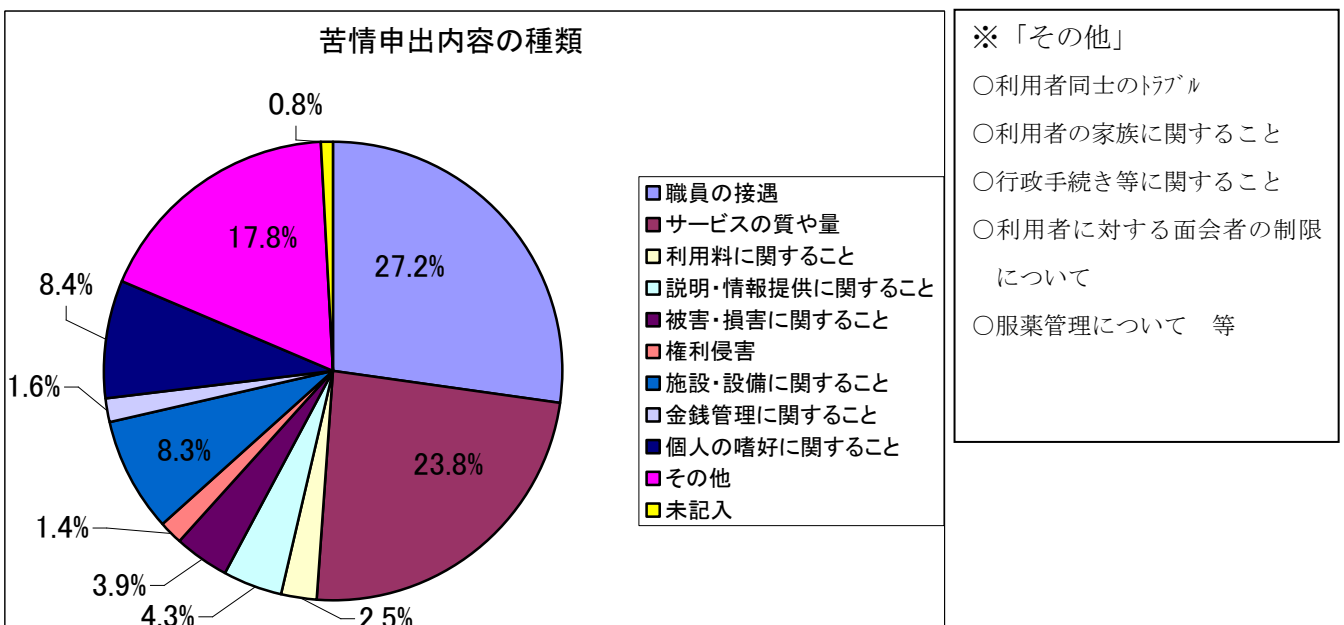
問3 貴事業所に寄せられた苦情についてお尋ねします。

(1) 平成19年度に寄せられた苦情は何件でしたか。



(2) 上記(1)で回答いただいた苦情の内容は以下のどれでしたか (主訴で分類してください)

- ア サービスの内容 (職員の接遇) に関する事 () 件
- イ サービスの内容 (サービスの質や量) に関する事 () 件
- ウ 利用料に関する事 () 件
- エ 説明・情報提供に関する事 () 件
- オ 被害・損害に関する事 () 件
- カ 権利侵害に関する事 () 件
- キ 施設・設備に関する事 () 件
- ク 金銭管理に関する事 () 件
- ケ 個人の嗜好に関する事 () 件
- コ その他 () () 件



(3) 今までに貴事業所に対応された苦情の内容や対応結果について事例をご紹介します。

なお、記入する際は、個人が特定されることのないよう十分に配慮されるようお願いいたします。

【高齢者】

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
1	ショートステイ利用者家族より「トイレ誘導が間に合わず何回か失禁させたとはどういうことか」利用者談「頼んだのに連れて行って貰えない。先に頼んだのに別な人を連れて行った」	職員に事実関係の確認を行うとともに、とにかく謝罪することとした。関わった職員・園長が家に出向き、サービス改善等訴えがあった時は、即座に対応するという事で納得をしていただく。
2	家族より「利用者の体にアザがある。原因を調べて欲しい」	職員への事情聴取及び主治医への連絡を行う。主治医の診断は打撲とのこと。職員からの聴取では、特に原因となるような事実はなかった。結果を家族に連絡。主治医（理事長）・施設長（苦情解決責任者）・事務長（受付担当者）で説明し納得を得る。この説明後、第三者委員へ報告を行った。
3	今日、冬物の衣類を持ってきたが、昨年持ってきたジャンパーが見当たらない。どこにあるのか。	（原因）衣類の管理方法について曖昧であった。衣替えの際、いらぬ衣類を持って帰っていただき、必要分の管理をする。床頭台と廊下側の棚を季節で使い分ける。衣替え時に衣類の分別・交換を確実に言い、夏と冬の衣類が混同しないようにする。各ケア担当で確実に実施する。
4	利用者の寝具が白一色で冷たい感じがするので改善できないか。	業者と協議し、淡い色彩や花柄の寝具に変更
5	帰りの送迎中、ショートステイ利用者より運転手である生活支援員に「夜、職員から頭を5回叩かれた」と訴えがあった。	生活相談員から施設長へ報告。本人へ事実関係を再度確認することと、本人のケアマネに対し本人の訴えを調査することを連絡。施設長が本人へ確認したところ、「夕食後、男性からいきなり頭を5回叩かれた。走って行った。顔は見えなかった。見覚えがあるかはわからない」と言われたので、男性職員を呼び事実確認と情報収集を行い併せて虐待及び人権について指導を実施。ヒアリング結果では、男性職員による暴力は判別できず。家族及びケアマネに今回の結果を連絡。
6	入浴を嫌がる利用者を職員が無理矢理連れて行こうとした。激怒した利用者が「警察に言う」と言った事に対し、また職員が言葉を返す。そのようなやりとりが2～3分続いた後職員が部屋から出ていく。その後利用者が園長室に来られ苦情申し立てをする。	職員を呼び苦情内容の確認と同時に対処の仕方を一緒に考え指導する。勤務終了後、利用者宅に行き、本人・家族に謝罪する。また、朝礼、会議時なども全体に注意する。
7	○送迎時間が遅くなり約束の時間に訪問できなかった。 ○4日間のショート利用中、当方のミスで一回も入浴させず帰した。	○担当者全員に対して時間厳守を周知徹底させた。 ○入浴日に限らず、帰りの日は必ず入浴後送るようにした。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
8	毎食後の薬服用において1回分を失念したことによる苦情	丁寧に陳謝し管理体制についての改善を図る旨の説明をして了解を得る。
9	配食サービス利用者より「月～土曜日まで昼食と夕食を利用しているが、副食の献立が好みでないあんかけ料理が多いので何とかならないか」との問い合わせがあった。	ご本人の嗜好を尋ねると「昔ながらの島の料理が好みである」とのことだった。あんかけ料理は本人の嗜好に合わせ「あんをかけないで提供できますよ」と伝えると、本人は「あんかけなし」での提供を希望された。
10	ショートステイ利用後、自宅に帰って着替える際に、帰宅前に計測した体温計が左脇腹付近に発見されたため、今後忘れることがないよう気を付けてくださいと連絡あり。	看護師へ申し送り確認をとる。処置台で管理している体温計の本数確認が不十分であった。今後は本数の確認を行い、ショートステイ終了後、帰られる際の確認も行うこととした。
11	大腸憩室のため繊維類が食べられないのにみそ汁にゴボウが入っていた。	今後、繊維類が当該利用者の食事に出されないよう細心の注意をする。
12	ショートステイ利用中、褥瘡を発症させられたとのケア対応に対する不満が家族から寄せられた。	利用中の対応状況報告、説明実施とお詫びを行い、褥瘡治療のため病院受診を施設で対応し、費用負担も施設で支払う事を相談し、納得していただく。
13	入所者がベッドより落ちていた。	床面にマットを敷いて、その後センサーマットに切り替え
14	歩けるようになりたいのに看護師さんは「忙しい」「ちょっと待って」と言って歩行訓練をさせてくれない。毎日、かかさず歩行訓練をさせてほしい。	利用者の話しを傾聴。施設サービス計画書にて歩行訓練は計画されているのでその都度訴えて欲しい。看護師の仕事の都合上、時間のズレは生じるが実施していくようにする。もし、実施されないときは相談員かケアマネに相談してもらおうよう話す。
15	通院送迎中、実家の墓参りをお願いしたが、職員の人数不足と事故が発生した場合、損害賠償保険の対象外であることを理由に対応して貰えなかった。	後日、園の行事として墓参りを計画し、同一敷地内に墓のある入所者数名と一緒に墓参りをしてもらった。
16	居室に帰った時にベッドが高くてどうにもならない。	起床時、ベッドから車イスへ移乗する時、通常の高さでは体重があるために高くして対応していたが、移乗後に元の高さに変更していなかった。今後、移乗が終わったら、必ず元の位置に戻すことを徹底した。
17	利用者Aさんの甥より、Aさんの納骨堂を作るのでAさんの預金100万円を引き出してくださいとの申出がある。	Aさんに甥からの申出内容について説明するが、話の内容が理解できずAさんの預金引き出しに関して意思確認が出来ず、甥の方に預金引き出しは出来ないと申出を断る。
18	死亡退所時に前もって預けてある預金を全額引き出しておきたかったのに、亡くなった後の預金引き出しが難しく困っているとの苦情	懇切丁寧に誠意を込めて誤解を解き、納得していただけるように担当職員が相談対応して苦情解決した。
19	誕生会の昼食がいつもより20分遅れて提供された事に家族が立腹される。	相談員・介護長が家族へ謝罪し、当日食器洗浄機が壊れており、誕生会のため時間がかかったことを説明する。今後の対応策としてはメニューについても十分検討することとした。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
20	<p>「トイレへ連れて行ってもらった時、一人の女性職員が健側の足を何回も蹴る」と本人。家族も「安心して預けているのに虐待があったとしたら問題ではないか」との苦情。事実確認をとってもらい説明をもらいたい。事実確認がとれるまでその職員を介護から外してほしい。</p>	<p>事実確認をとり連絡することを伝える。本人・家族の希望どおり事実確認がとれるまでは、その職員を担当させないことを約束する。本人立ち会いの元、職員写真から対象職員を特定する。対象職員を呼び、事実確認。蹴るという行為は絶対にないと言う。そこで、朝の排泄介助の手法を実際にやってもらう。実施では、介護の基本とはかけ離れた状態で、利用者が健側のみで体を270度反転しなければ車イスへ移乗できない状態で介護をしていたことが判明。その際、健側の足をずらすため職員の足で強く足を引っかけなければならないことがわかった。その状態では、相手側が蹴られたと思われても仕方のない状況である。職員には厳重な注意を行い、今後はどのように介護をするか等話し合った。介護主任を呼び、介護方法の統一指導について注意する。本人・家族・園長・事務長で、事実確認をする。職員も状況が似ているという。謝罪し、今後何かあれば遠慮なく申し出ただけのよう伝え、本人・家族とも「誠意ある対応をいただき納得しました」と言われる。</p>
21	<p>部屋に埃がある。</p>	<p>掃除担当の職員を配置し、毎日掃除をしてもらう。</p>
22	<p>入所者の家族が、昼食ご面会された時、入所者の着衣の乱れ（上着のボタンの掛け違い、ズボンの折り目がない）に気付き、自分の親だけのようで残念と告げられた。面会には何回も来ているが、今まではこのようなことは無かったように思う。たまたまかもしれないが、今後このような事がないように入所者の身だしなみには十分気を付けて欲しい。</p>	<p>苦情のあった当日に介護主任・担当介護員が謝罪する。今後は、着衣の乱れなどないように担当介護員はもちろん全職員に再度チェックするように指導することを話し、家族に納得していただいた。</p>
23	<p>施設内設置の苦情・相談箱に投函された事例</p> <p>①あいさつをしない、できない職員がいる。</p> <p>②コールに対応してくれない。せめて、室内の音声コールにて利用者に声を聞かせてほしい。</p>	<p>①②の苦情内容を確認後、直ちに出勤者のスタッフ全員を招集し、意見交換・改善策をたて、挨拶の重要性・大切さを周知徹底した。</p> <p>①についての対応策：気持ちのない挨拶はしない。人より先に挨拶する。</p> <p>②についての対応策：ナースコールは出勤者のいずれかの一人が必ず所持する。コールが鳴動したら、直ちに居室に向かう。居室へ出向けない場合があるときは、室内コールで理由を説明し少しでも早い対応ができるようにする。</p> <p>以上の苦情内容・改善策を明記し、施設内に1ヶ月間掲示して公表する。</p>
24	<p>面会に来た時いつも同じ衣服を着ている。服がないのではとの苦情あり</p>	<p>衣替えがすんでいなかった為、ロッカーの中の衣服が少なかったとの事、衣替えをして家族の方にも連絡する。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
25	家族が面会に来られた際、隣のベッドの方を見ると、自分の親のタオルを使用していた。洗濯後に返却する際、間違っ返している。きちんと返却して欲しい。	苦情を受けたスタッフより、ケア主任へ報告し、家族よりお話しを伺い状況確認させていただく。ご家族より「捨ててください」との事だったため、新しいタオルを準備してお詫びする。翌日、来園時に家族へケア主任・苦情受付責任者よりケアの改善点として、今後①返却する際の名前確認の徹底②使用前の名前の確認③定期的なタンス整理を行う等、ミーティングにて全スタッフに申し送った旨説明させていただきご家族も納得される。
26	電話で契約解除、金品引き渡しを言われた。確かに入院が3ヶ月を超えているのがわかってはいたが、もう少し配慮が欲しかった。	契約解除の場合、入院中の状態を医師に聞き3ヶ月で退院ができるか検討して、できない場合、家族へ連絡し来園していただくか、ご自宅に伺い契約解除について願う。この方へは金品引き渡し時に謝罪し了解を得た。
27	連絡票を書いて渡してくれる職員とそうでない職員がいる。施設での様子を詳しく知りたい。職員の対応を統一すべき。	指摘を受けて職員会議等で状況把握と対応を協議し、ケアの状況等の記録と連絡票への記載について確認。以後改善した。
28	重度の認知症があり杖を振り回すなどの暴力行為がある方が、ある日、自分で振り回した杖が足に当たり皮下出血された。その時、家族に説明し了解をいただいていたが、ご本人が家族に「職員に叩かれた」と伝え、それを聞いた家族から虐待を受けたと役所に申出があった。	一連の流れを再度説明し、ご本人の訴えもその都度（認知症のため）変わることを納得していただこうとするが、認知症があることも認めようとしなくなった。報告書を作成して家族に渡し、納得されるまで何度でも話し合いの場を設けること、相談機関に申出をされてかまわないことを伝え、その後は訴えがなくなった。
29	入所されて6年半ほどが経過する入居者家族から寄せられた事例 定期的に本人・家族を交えてサービス担当者会議を開催しているが、その中で最近、食事面で摂食動作が困難になり時間を要するようになった。現状では何とかご自分で食べていることが報告された。その際に、家族も定期的に毎週面会に来られ、食事状況についてはご存知であった。すると、環境面について“本人は時間がかかりながらも食事をしているときに、臨席している方々の下膳（後かたづけ）や帰室が始まると心理面にプレッシャーを与え、食事が進まなかったり、遠慮してしまうので、毎日ではないと思いますが、週末よく見かけますので改善できればと思います”との申出があった。	各職域の代表者が出ての会議であったため、その場で回答した。申出人（家族）の言うことはもっともな指摘であり、スタッフの業務優先が高じた結果として陳謝した。今後は、本人がゆっくりとした環境で食事を取っていただけるように配慮し、下膳の必要性がある場合には本人に一言添えて行うことができるようにしていくことを確認する。同行為が本人だけではなく、全体に対して配慮していけるようにミーティング等で周知することを伝えた。
30	入所者の家族より「本人の状態を定期的に知らせて欲しい」	毎月、入所者の状態を看護師・介護職員・栄養士等が記入して家族に送付する。家族の面会時に、看護師等より状態変化がある方はその都度説明する。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
3 1	<p>ショートステイ利用者が利用中に転倒。家族へ連絡する前に施設へ面会に来られた。その際、近くにいたスタッフへ状況を確認したところ、対応したスタッフの対応がそっけなく「私は知りませんよ」というような態度だった。</p> <p>①スタッフ間での引き継ぎはどうなっているのか。 ②いつも休日に転倒が重なるのはスタッフの気が抜けているのではないか。 ③転倒した原因を書面にて説明して欲しい。</p>	<p>①担当ケアマネジャー、家族も交えて担当者会議を行い状況説明、謝罪する。 ②今後の対応について、スタッフ間でミーティングを行う ③利用者を整形外科受診（打撲との診断） ④病院受診後、利用料を施設側で全額負担</p>
3 2	<p>デイサービスの職員より、利用のため迎えに行くと家族から「ショートステイから帰ってきて唇付近が腫れて内出血していたが、何かあったのか聞いて欲しい」と言われ、連絡を受ける。家族は、連絡帳等にも何も書いてなかったので心配したことのこと。</p>	<p>唇が乾燥し出血があったため、看護師が処置を行っていたが、本人が誤ってまた噛んだことにより内出血したのではないかとのこと。今後は、少しの事でも連絡帳に記入することを伝え理解された。</p>
3 3	<p>薬局より「利用者家族より、支払が発生するとの説明を受けていないと言われた。支払をされないわけではないが、事業所で一括して行ってほしいとの相談を受けている」との連絡がある。</p>	<p>契約時に利用料以外の支払い（病院、薬局、散髪など）が発生することを口頭で伝えていたが、重要事項説明書などへの記載はなかった。今回のことをきっかけに重要事項説明書へ「医療費、薬代、利用料とは別に各病院・薬局からご請求がありますので、それぞれに直接お支払いください」と追加記載する。</p>
3 4	<p>面会に行った際の昼食時、利用者と一緒に食事を取りたいと思うが、他利用者の排便の匂いが鼻につき食べる気がしない。やむを得ずホールにて食べている。ある程度は仕方ないと思うが、何とかできないだろうか。</p>	<p>看護師と協議のうえ、下剤の服薬時間を変更し、できるだけ反応便が昼食時間にかからないように配慮する。面会に来られた家族とは日頃から関係は良好であるが、職員の配慮不足からこのような不快な思いをさせてしまったことを反省し、一層の気配りを行い適切な対応をしていきたい。</p>
3 5	<p>職員の言葉遣い等の態度に対し苦情を受ける。</p>	<p>第三者委員への報告と職員研修の徹底を約束し解決</p>
3 6	<p>ショートステイ利用中に、歩行が不安定である利用者が、夜間自力でベッドサイドのポータブルトイレを利用して転倒したと考えられる事故にて、右腕の骨折を負う。翌朝、病院に受診し、手術のため入院となる。家族に状況を説明していたが、病院入院中に第三者委員へ直接電話にて苦情がある。苦情の内容としては、事故の説明とその後の対応を責任者にしてもらいたかったという趣旨のものであった。</p>	<p>苦情を受け付けた第三者委員より電話で報告を受け、当日苦情申出人と苦情受付者が会い、苦情の内容を確認し謝罪するが納得されず、後日、副施設長と苦情受付者が申出人に会い、事故の状況と事故発生時の施設の対応、事故後の対応について説明する。その後、損害保険より見舞金を渡す。苦情申出人も納得された様子で、その後苦情は聞かれず第三者委員に結果報告をする。</p>
3 7	<p>食事の時に音楽（優しい曲）が流れていると、食事が進むのではないかと（要望）。</p>	<p>サービス向上委員会にて検討し、食事時間に有線放送にてBGM（優しい音楽）を流す。</p>
3 8	<p>電話対応時の言葉遣いが悪い。</p>	<p>朝礼、処遇会議等で指摘された事例を職員へ周知する。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
39	ショートステイから帰られた利用者の家族より電話「パジャマのズボンが破けて裾を簡単に縫ってあった。家ではこうした覚えはないのにどうしてですか」	すぐに利用者宅にお詫びに行き原因を調べる。 ・ショートから帰られる時、持ち物を点検するが破れに気付かなかった。 ・洗濯した職員が、洗濯機に巻き付いて破けたズボンを縫ったが、その報告がなかった。 代替品は失礼と思いますがという前提のもとにパジャマを買ってお返ししたいとの旨を伝える。好みがあるので自分たちで買うということで新しいパジャマを買われ、その代金とお菓子を持参しお詫びに行った。その後、家族とは問題はなかった。
40	ショートステイを利用し、家族送迎により帰る車の中で便が出て困った。帰ってからも、入浴させるなど大変であった。下剤の使用について、あれほど注意しているのに今回で2回目である。どうなっているのか。	家族からの申出により、結果を踏まえ毎日のミーティングや寮母研修の時に下剤の使用について（下剤は帰る前日までに済ます）周知徹底する。家族は、2度とないようにと納得される。
41	短期入所者の利用者退所時、家族より持参した靴下が返してもらっていない。	報告を受け、すぐに担当職員へ連絡し探したら見つかったので、その日のうちに自宅へ持参し、経過を説明し謝罪して家族の納得を得た。翌日の朝礼時、全職員へ利用者の持ち物の再確認を徹底するよう指導した。
42	ショートステイ利用者より「居室にアリがいる」「利用中、清掃をしているのを見たことがない」との苦情がある。	利用者にお詫びをして事情説明をした。①施設内の清掃は、利用者の方が居室にいらっしゃらない時間帯（昼食時間・入浴時等）にしているため、見ることはない旨を伝えて理解していただいた。②アリの件に関しては、施設全体の問題であったため、安全を確保し薬剤を散布して駆除を行った。利用者家族にも説明して了解していただいた。
43	ショートステイ利用者の家族より ①薬を持たせ毎日飲ませるようにお願いしていたが、薬が余っている。服用させなかったのではないのか。 ②入所時、持たせたセーターが1点帰ってきていない。どうなっているのか。ぜひ探して持ってきて欲しい。	①について：担当職員が看護師に服薬について確認。間違いなく毎日薬を服用させていたことがわかり、余っている薬は持ってきた薬ではなく、ショートステイ利用中発熱し、協力病院で受診した際に処方された薬ではないかという事だったので、家族に電話して確認してもらい、了解される。 ②について：利用者が帰られる際、荷物の点検結果、セーター1枚が不足していることに気づき、家族にお詫びし探して持ってくることを約束する。園内及び家を探したところ、同姓の入居者の所から発見される。翌日お届けし、再度お詫びする。
44	ショート利用者の個人軟膏の返却忘れがあり、家族より指摘あり。	利用者の軟膏をすぐ家族へ返却してお詫びする。後日、対応策を説明し了承していただく。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
45	事前に怪我等の報告をしてもらいたい。普段の介護に不安がある。	経過について検証し、ご家族にも理事長をはじめ担当の職員が同席して報告し、今後改善していくことで了承を得た。
46	短期入所利用で入所のため家族が、利用者連れて来られたが、入所連絡が不十分であったため、入所準備ができておらず30分程度待たされてしまった。	その日のうちに家族に電話して謝罪する。処遇会議にて短期入所利用時の受け入れ体制・対応について検討する。
47	ショート利用者で在宅ではおむつにて全介助尿意・便意はつきりせず、施設では昼間トイレでの排泄。オシッコと訴えたがさっき行ったと連れて行かなかった。優しい人、厳しい人がある。	時間を取り利用者とおむつを話しをし、家族に報告。家ではおむつでいつもダラーと出る。いつも出るような気持ちがあるとのこと。職員に状況把握。トイレ誘導後、すぐ再申出の際、さっき行きましたよと言ってしまった言い方はどうであったのか。反省。優しい言葉かけ、介護について検討
48	衣類の衣替えをしようと夏服を持ってきたが、ユニットのスタッフに聞いてもはっきり答えられなかった。全部替えていいのかわかり、残して欲しい衣類はないか等日頃世話しているスタッフが一番把握しているはず。一体誰に聞けばいいのか。久しぶりに帰って来て面会に来たが、最近の近況報告がなかった。	まず、家族面会時の対応（近況報告など）を説明した。原則、リーダーが対応することになっていて、リーダー不在時はその日の日勤者が対応することになっている。他部署も含めて、情報の共有に努めるように職員に指導すると共に家族がどのような気持ちで面会にみえるのか、改めて周知徹底した。後日、面会の際に変化が見られるか確認を行ったところ、「だいぶ良くなった。積極的に声をかけてくれるようになり、活気が出てきたように感じる」との言葉をいただく。改善できたことに対し感謝を申し上げた。
49	施設入所の際、お気に入りのパジャマを持たせていた。それを洗濯の際に施設が漂白してしまい、衣類を大切に扱って欲しいと家族から苦情があった。	本人と苦情解決責任者と話し合い、お詫びして弁済した。今後は十分注意をしますとお断りする。
50	ショートステイ利用者家族より、「帰宅後、家の階段を上がれなくなってきており、本人に尋ねると今朝トイレで滑って転び尻を打って歩けないと言うがどういうことか」と問い合わせあり。介護スタッフが電話対応したが、「担当職員が不在で状況がわからないので、明日状況確認後担当の居宅ケアマネより電話させます」と伝えると、「私はそんなことは頼んでいない。それは責任逃れに過ぎない。そんなギスギスした対応ではいけない」と指摘される。その後、「私はただ、ベッドやトイレに手すりがあるか、おしっこで滑ったのではないかなど聞いてみたかっただけ」と話される。	翌日、状況確認後、担当職員より電話で家族に丁寧なお詫びしたうえで、園での状況・状態を説明し、訴えを傾聴する。終始、冷静に話しをされ、最後は家族の口調も優しくなり丁寧な感じで話しを終える。同日、担当の居宅ケアマネが自宅を訪問し、今後のサービス方針についても話し合い解決する。
51	ご飯の量を増やして欲しい。	要望どおり対応

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
5 2	ショートステイから帰宅された際、ズボンの下にパンツをはいておらず尿臭がひどかった。	ご自分でトイレに行かれることがあり確認できていなかったようである。謝罪の上、排泄時の確認及び帰宅の際の確認を行うよう再度徹底する。
5 3	介護者が入院したため、緊急利用したショートステイ利用者（ほとんど認知症症状はない）が、自分の意志に反して家族やケアマネが決めたこと自分には関係ないから帰ると興奮する。	本人の主訴を十分に受け止め、在宅で生活できるかどうか一緒に検討した結果も踏まえ、担当ケアマネと家族に連絡する。担当者会議の結果、在宅で生活したいという本人の意思を尊重して、デイサービスやヘルパー等の在宅福祉サービスを利用することで合意し、ショートステイを終了する。また、本人の状況によりいつでもショートステイを利用できる体制は確保することも申し合わせる。
5 4	家族より「本人は刺身が好きだから自費でもいいので一週間に1度でも出してもらうか、若しくは家族で購入してきて食べさせてもいいか」との相談あり	栄養士が、魚の仕入れ業者に一人分自費で届けてくれないか相談したところ、業者より対応できるとの返事をもらったので家族に報告する。家族より「今度、入れ歯の状態を診てもらうので、それが済んでから刺身を注文してもらってもよいか」とのことであった。
5 5	ショートステイ利用者が転倒骨折し入院した。入院後のフォローがないことを病院関係者に述べた。	事故報告（経緯・原因等）は病室で行っていたが、結果に満足していなかった様子であった。その後、自宅にて正式な文書とお詫びを申し上げ、話し合いの結果入院費を施設が負担することにした。
5 6	○夕食後散歩したいと思っても暗くなるのが早いので、外灯に水銀灯を取り付けて欲しい。 ○各階に汚物専用バケツを設置し、これを利用しているが夏場は臭いが強いので別な場所で管理して欲しい。	○申出どおり水銀灯を設置し、利用者が夕方散歩できるように改善した。利用者も夕食後散歩できるようになり喜んでいる。 ○各階の汚物処理についてヘルパーと協議し、上の階外に汚物専用バケツを用意し、その都度汚物を入れるように改善した。臭いがなくなり利用者も喜んでいる。
5 7	昼食のメニューで本来肉じゃがであったが、A氏は肉嫌いなため海老で代替した。ところが、A氏よりこれでタンパク質の摂取量が不足していないのか不安であるとの訴えがあった。	A氏に実際に栄養報告書を見ていただき、タンパク質の1日の摂取量を満たしていることを確認していただいた。それでも不安があるならば、野菜ジュースを豆乳に変更可であることを栄養士より伝え、しばらく豆乳を出していた。しかし、野菜ジュースがやはり良かったとのことで今までどおり野菜ジュースを出している。この件に関しては、A氏も納得済み。
5 8	老人ホームでいじめがあるとは思わなかったと手紙が届いた。同じテーブルで好物を買って食べるが、自分に聞こえるように嫌みを言う。好きな物も食べられないのか。	懇談会を開き定期的な席替えをするようにした。
5 9	夜間テレビの音がうるさくて眠れない。	宿直者が見回りの際、テレビの音量が大きい方について小さくしていただくように声かけを行っている。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
60	体の調子がすぐれない時に、部屋に食事を運んでくれるようお願いしたが「ここは自立の人」と言って対応してもらえなかった。	職員会議で苦情内容について話し合いを持つ。 苦情があった場合の職員の対応について、まず謝りその後相手の意向を聞き、不満・不安を受け入れる。職員全員が、統一した対応が出来るようにする。
61	個浴を使用しようとした際に、他入居者が使用しており入浴できなかった。予定が立てられないので、施設事務所側で入浴順番を調整してくださいと言われる。	重要事項説明書にもあるように、入居者に事務所側が、大浴場、個浴の時間を制約することができないため、個浴を使用する入居者同士で話し合い、お互い譲って貰うようにお願いする。
62	利用者より、ムカデに噛まれたと職員が報告を受ける。看護師に看てもらい病院にて処置すべきとの判断であり、ケアマネに連絡し、家族の了解のもと病院受診をしていただく。この5日後の朝、利用者より再度ムカデに噛まれたとの訴えがあり、職員が訴えのあった右手の甲を見ると、手が腫れて熱を持っていたので、家族に連絡し再度病院受診をお願いした。家族としては、施設側で病院受診はできないのか？2度もなぜ同じような事が続くのか？害虫駆除の施設側の管理体制について不満を持たれた。	家族、施設長、ケアマネの三者で話し合いの場が持たれ、結論として施設側の害虫駆除と病院受診の管理体制を文書にして回答するよう申出があり、後日文書を郵送した。 ・害虫駆除については、毎月1回業者に委託して行っている。施設側でも害虫を発見した時は、随時市販の殺虫剤等で対応している。 ・病院受診は送りだけで実施しているが、生命の重篤な危機に際しては、この限りではなく万全の処置で対応している。
63	1階に入居されている方が物音に敏感で、2階の方の足音や杖等の音がうるさくて眠れないとの事であった。	2階の方へ事情を説明し、畳の下に防音シートを敷いて対応する。
64	○浴室前の長椅子の位置が通行（車イス・歩行器移動）の妨げになる。 ○浴槽の湯温がぬるい・高い。	○長椅子の位置を移動 ○42度を目安としている旨を伝え、さし湯やさし水で対応する。
65	食事に対する不満について 業者委託にしたところ、味にバラツキがある。食事がおいしくないと不満がある。	理事長より栄養士と業者へ改善策を示し、早急な改善を依頼する。再三、改善を求めるが対応して貰えないため、業者を変更する。
66	居室玄関前に虫がたくさん寄ってくるのでなんとかしてほしい。 (玄関前の外灯に虫が寄ってきている)	タイマーを設置し、22時以降玄関前の外灯を消すようにした。
67	女子浴室入口のトイレが汚れており使用できない。	同日の利用者が使用し、汚したようであった。こまめに巡回し汚れていたら清掃するようにしますと謝罪。本人も納得されその後こまめに巡回することにより解消された。
68	利用者家族より、内服薬が服用されずに帰ってきたと連絡ノートに記載あり。内服の管理等疑問に思っているような内容の文書が書かれていた。	内服薬を荷物（カバン）からの出し忘れを防ぐため、通所時に使用する連絡ノートと一緒に薬を入れる袋を準備した。利用者と家族に上記説明及び謝罪をし了承を得た。他の利用者に対しても同様に袋を配布した。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
69	デイを利用している義父が末期癌で健康状態も著しくなく加えて気持ちも弱くなってきている。そのような状態の中、女性職員が義父との会話の流れで、“側にいてもいい”といった発言があり、義父もその言葉をうのみにしてしまった。義父の心身状態を周知していながら、冗談でなくても言って良い事・悪い事をきちんとわきまえて対応してほしいとの苦情	連絡をいただきすぐにその職員からその時の状況等を聞き取る。その後、すぐにご自宅を訪問しご迷惑をおかけしたことをお詫びすると共に今後このような事がないよう職員の教育をしていくことを約束し帰園する。また、職員には、今回の状況をきちんと説明し、利用者の現況の心身を常に把握しながら、言葉かけ、見守り、目配りをしていくよう指導した。
70	利用者迎えの際、自宅において独居であり、コタツのスイッチを切ると家の鍵をかけるのを確認せず連れて行き、たまたま帰ってきた家族が気づき電話にて苦情があった。	家族がその日に来所され、その日は準備もされておらず他の利用者の迎えもあり、職員も慌ててしまい確認できなかった旨を説明し謝る。今後、その利用者も含めて出来る限り迎えの際は確認し、必要時はケアマネ等に連絡する事を職員一同徹底する。
71	○家族より、靴が間違っているとヘルパーさんを通してのクレームを受ける。 ○リハビリパンツと尿取りパットをしているが、時々尿取りパットがずれてリハビリパンツが汚れている時があるので、尿取りパットがずれていないか気を付けて欲しい。	○（原因）入浴担当者が利用者の衣類・靴までしっかりと把握が出来ていなかった。衣類についてはカゴに入れるようになっていたが、靴については対策が取られていなかった。 入浴担当者は衣類と靴の把握を着脱時に重視する。脱衣カゴの番号と同じ番号のクリップを貼付して靴にとめる。靴だけでなく持ち物については名前の記入を促す。脱衣所へ誘導したスタッフがカゴと靴の確認を行いお渡しする。 ○施設においては、正しいオムツの使用を実施する旨を家族へ説明し同意していただく。
72	家族の所要により予め迎えの時間と異なる時間の指定迎え希望があったが、職員及び事業所間の伝達ミスにより意向に添えなかった。 →家族からの電話により事業所側が気付く。	その場で謝罪。また、当日追って管理者が電話にて謝罪。“報・連・相”の徹底についてミーティングを行う。後日、ミーティングの内容を家族へ報告（口頭）。改めて謝罪し了承を得る。
73	入浴中の利用者から、温泉の温度がぬるいため寒くてゆっくり洗身ができない。	入浴中の温泉温度が高温になることで身体に大きな危険が伴い事故に繋がることを説明し、安全な入浴の仕方を掲示するなどしてご理解いただいた。
74	職員の言葉使いが不適切である。	受付担当者及び解決責任者が利用者・職員双方から苦情内容について確認。利用者の意向を踏まえた上で職員が利用者にお詫びし今後の態度を改めることで解決した。利用者の意向により第三者委員への報告はしなかった。
75	ある土曜日、職員研修のためデイサービスが休みだった。その旨、利用者で本人には「休み」と伝えてあったが、家族には情報を伝えていなかった。その日は迎えをずっと待っていたというクレーム。	家族がいる利用者へは家族へ必ず説明を行う。家族がいない利用者へはケアマネ・ヘルパーにも当日に連絡するなど対応を取る。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
76	入浴時間がせわしくゆっくりと入浴が出来なかった。忙しいせいとか口調も荒く聞こえた。また、気泡を利用中スイッチを消されたことがある。(腰痛があり治療のつもりでデイを利用していた。もう少しゆっくり、のんびり入浴を楽しみたかった。)	自宅へ行き謝罪を行う。入浴時間がせわしいという認識がなく、普通に入浴介助を行ってきたつもりでいた。このような苦情が出たことを重く受け止めたい。正午までに入浴を終わらすことを考えず、利用者が入浴を楽しめる環境を作っていきたい。デイ利用を中止されたことで本人に謝罪し、再度利用を促したが断られた。
77	送迎時における帰路変更の要望	スタッフと協議し、要望の帰路に変更する。
78	利用者の格好について本人は気に入っているのですが、オーバーに誉めてあげて欲しい。	電話連絡を受け利用者との会話の中で素敵であることを伝えた。
79	○栄養士が変わって味付けが薄くなった。 ○送迎時車内のエアコンが低すぎるのではないかと。 ○送迎後利用者の入れ歯がない。 ○利用者の一人である若年認知症の方が、昼食後ご主人より毎回携帯に電話があり、他の利用者が寝ているにもかかわらず大声で話しをする。	○管理栄養士に報告し、利用者本人と話しをしてもらう。 ○車内は26～27度に設定しており、送迎時はバスタオルをかけるなどの対応をした。 ○施設内を探すが見当たらず、夕方家族より本人のメガネケースに入っていたと連絡を受ける。 ○ご主人に連絡し相談したところ、電話を中止していただいた。
80	入浴時、下痢状の排便があり他の利用者への過敏な配慮をするが余り、当該利用者をシャワー浴にしたことによる当該利用者家族からの苦情	安直な判断により当該利用者をないがしろにしたことは事実であり、以後対応についてはコンパクト浴槽を利用するなどマニュアルの具体化を図る。
81	訪問介護員が買ってきた牛乳パックに穴があいておりこぼれていた。不良品を購入してくるヘルパーは今後來させないでほしい。 (視力障害者の利用者からの申出)	担当した訪問介護員に報告を求める。言い出したら聞かない人であるため担当のヘルパーを替える。
82	○朝の送迎時に「入浴は無理なので清拭をお願いします」と家族にお願いされたが、報告が漏れてしまい入浴を行ってしまった。「お願いしたのに入浴したのですか？」とクレームあり ○トイレの個数が少なく我慢しなければならない。また、利尿作用のある薬を朝に飲めないで困るというクレームあり	○ケアマネに連絡。その後、ご家族へ事情を話し謝罪する。その次の日に利用者の体調を聞くために電話し、再度謝罪する。「落ち着いているのもう大丈夫です」と快諾してくださった。 ○ポータブルトイレを緊急に設置して対応する。その後、デイルームに新たにトイレ1台を増設しクレームの解消にあたった。
83	入浴介助の際の職員の介助方法についての苦情	事業所内のミーティングにおいて職員に苦情内容を周知した上で、介助方法については個々に中身に相違がないように共有化(標準化)し、ミーティングに欠席した職員についても口頭及びミーティング議事録によって標準化し対応した。
84	体力測定をしないで欲しい。	気分的なこともあり、声かけしながら本人納得のうえで、勧めることにする。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
85	他利用者が自分に対して語りかけてくれないので楽しくない。また、同地区の人たちとテーブルが別であるのは、私に対してもうデイサービスに来るなということだ。	解決とまではいかないが、性格も一つの原因となっている。普段よりデイサービスを休みがちである事、歩行器を使用しているため移動しやすい場所に配置している事など考慮しているのだが、本人は理解されない。また、他者の悪口を言ったり、悲観的な事を毎回言うため、他利用者が不愉快な思いをして語らなかつたりしているのも現状である。本人もデイサービスを毎回利用して楽しみたいという気持ちはある。しかし、他利用者との交流がうまくいかないため休みがちでもある。できるだけスタッフが間に入り、楽しい雰囲気の中の提供を行うことを考えて接している。
86	室温が低すぎて寒い。すきま風が入らないように入口を二重にするべき。自分の体感温度は15度位しかなく、マフラーや上着を重ねないと寒い。暖房は常に27度に設定しそれ以下には下げないこと。そして、室内に温度計を設置し、地上150センチにぶら下げチェックすることを希望する。	文書にて受け付ける。改善に向けて職員間で話し合いを行う。空調に関しては、適宜調整しながら本人にも意見を求めながら対応を図ることで了承をもらう。すきま風についてであるが、当時の室温は22～23度に暖房設定。本人が寒がりのように他利用者からは「寒い」などの意見はなく、体感温度に個人差があるものの、決して「寒い」という程の室温ではなかった。たまたま、出入口付近で按摩機にかかり、調理員の出入りが多く外気が入りこみやすい場所にいたために、寒さを感じていたと考えられる。寒い時には、膝掛けや毛布を準備することを伝え何とか承諾をいただく。
87	職員の利用者に対する口調がきつく、利用者が自分が叱られたと感じた。	事業所会議にて、職員全体に自分はそのつもりで言っているのではなくても、相手はどうとるか常に考え接遇には十分気を付けるよう指導する。また、利用者にも十分説明し納得を得る。
88	○入浴後衣類交換について、家族より衣類枚数等の指定があったが、その指定どおりできていなかった。 ○入浴後より鼻水がみられたが、看護職員、その他の職員で緊急性はないと判断し様子観察後帰宅。送迎時にそのことを家族に伝えると、「そちらの方が病院に近いのになぜ連れて行かなかったんだ」と怒られる。	○家族に指定どおり衣類交換できていなかった事を謝罪し、園内ミーティング時、職員に注意したことを伝えた。 ○家族にデイサービス利用時は、緊急時以外受診できない旨を伝え納得していただく。
89	最後の入浴を希望されている利用者より、「他者の入浴が長く、自分がある頃はお茶の時間になってしまう。もう少しゆっくり入りたいのに気を遣ってくれない」と苦情申出あり。	午前と午後の入浴者を週単位で替え、お茶の時間をゆっくり迎えていただけるように変更した。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
90	女性利用者が、入浴の際に男性スタッフがいたと言 って苦情を出され、今後男性スタッフが介助にはい るなら利用しないと担当ケアマネより報告	前もって男性スタッフは嫌だと聞いていたので、実際は男 性スタッフは介助には入っていなかったが、利用者が目が見 えないことで不安もあり、勘違いさせるようなことをこ ちら側がしたのだと考え、声かけを十分に行い本人が安心 して入浴できるように心がけている。本人にも直接伝え、 納得した上でその後も利用している。
91	送迎時の乗り合わせについて、奥の方が詰めてくれ なかつたために狭い思いをした。	送迎の乗り合わせを変更することとした。
92	職員の言動に対して不満があり、デイサービスに行 きたくないとのこと（家族より）。	受付担当者にて該当職員へ事実確認。家族へも苦情内容を 確認した後謝罪し、該当職員も口頭にて管理職より注意を 行った旨を伝える。後日、本人へも管理者より直接謝罪し、 今後この様なことが無いことを伝える。
93	魚料理の中でも鰯が好きでもっと食べたい。	魚の中でも鰯を使用した料理を多く献立に取り入れたり と、利用者がおいしく楽しくバランス良く食事をしていた だけよう改善した。
94	送迎時間を利用日に電話連絡して欲しいという要 望あり	ほぼ全員にそのように対応
95	利用者の家族から利用当日の朝、出欠の件で電話が あったが電話対応者が利用者家族であると認識で きず、対応に時間を要した。当日の利用者把握につ いてしっかりしてもらいたいとの苦情を受けた。	管理者として日々の利用予定者をしっかり把握し、対応す るよう今後善処する。その旨の文書を利用者家族に渡し、 了承していただいた。
96	要介護5の利用者。送迎時にはデイの職員がご本人 の車イスとデイの軽乗用車の間を移乗援助してい る。その日お送りした時、急な雨となったので、自 動車からご本人の車イスに急いで移乗していただき 屋内にお連れした。お送りする時間帯にはお仕事 のため不在の家族が帰宅された時、利用者のお尻の 着衣が濡れていることに気付かれ電話された。	お送りした時、急な雨となったが移乗援助の場所が屋外 で、しかもデイの職員が一人で行っていたために慌てて車 イスの座席が濡れていたことに気付かずそのまま移乗し ていただいたことが原因だった。そこで、今後、必ず職員 が二人付いて送迎することにして、雨具の用意も常備して あった傘1本だけではなく、雨合羽も常に備えるようにし た。その旨家族に報告して了承していただいた。
97	認知症利用者への職員の声かけが統一されていな い。自宅に戻ってから不穏が続いた。	職員へ口頭と書面で報告し、家族からの依頼あった声かけ で統一する。
98	デイサービス利用者送迎時、利用者家族と職員の間 で利用者の歩行訓練実施の可否について意見の相 違があり、家族への十分な説明、相談もなく「必要 ない」との同僚職員への指示に家族から「職員の態 度が悪い」との苦情がその場で寄せられた。	当日、同行していた他の職員から苦情の報告を受け、相談 員、担当ケアマネ及び管理者で状況を確認。職員は利用者 が左手を負傷しており、歩行器による歩行訓練は当分の間 無理が生じると判断していた事等を聴取した。職員の対応 は、家族が納得できる説明及び丁寧な対応に欠けていたと 判断したため、当該職員を伴って相談員、担当ケアマネ等 と説明・謝罪に向かう。家族も状況を理解し、謝罪の気持 ちも伝わり納得され和解する。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
99	担当ケアマネへ家族より苦情と報告を受ける。請求書を発送する際、手紙の文面に「送迎時間の変更があり大変ご迷惑をおかけしています」と本人様宅とは関係のない文章を書いてしまい、家族側より「相談もなく勝手に送迎時間が変わったの?」「紙面でなく口頭で説明して欲しい」とケアマネに電話で話されたと報告を受ける。また、「オムツの前後が逆であった」との報告も受ける。	次の送迎の際、正しい文面を持参し手渡して、誤っていたことを説明し「ご迷惑をかけてすみませんでした」と謝罪した。業務終了後、キーパーソンへ今朝の内容を説明し謝罪した。説明後は、「やっぱり間違いだったんだ」と話され、オムツの件では「今後は気を引き締めてください」との言葉をいただいている。
100	○体調不良のために再度バイタルチェックを希望するが取り合ってもらえなかった。 ○入浴方法について不満の訴えがあるが、他の利用者もおられる中で「片麻痺の方の安全面に配慮している」との職員サイドの指導に対して「当分休みます」との連絡がケアマネ経由あり、現在も利用はない。	○職員で話し合い、利用者への言葉遣い、特に利用者が気分を害することのないようにすること。また、利用者の要望はすぐを実施することも再確認する。現在利用あり。 ○見守りを重視して入浴介助を行う。今後も言葉遣いに十分注意して介護にあたる。管理者と相談員で本人宅へ行き謝罪する。当該職員は同行せず電話で謝罪する。
101	利用開始日前日に送迎の時間の連絡をしてほしい。	家族へお詫びをするとともに送迎時間が家族の希望で対応できることをお伝えする。家族も快諾される。
102	女性利用者の方で、入浴の時男性職員に介助して欲しくない。	女性が入浴される時は、男性職員はフロアの介護をするようにした。
103	時間を 13:00~15:00 に設定している入浴（冬季）で、入浴後 15:30 頃送迎を行っている一部の方々（女性）が湯冷めをされる恐れがあったため、それまでと順番を変え、女性→男性の順で入浴を行ったところ、男性利用者家族から本人が強い不満を持っていると旨連絡あり。	担当ケアマネに連絡。概要報告し変更の主旨（湯冷め対策、冬季のみ）を理解して貰えるよう家族へ電話をしてもらった。当事業者からも、翌日本人・家族へ趣旨説明。対応策として、曜日単位で男女順を変更し様子を見てみる旨伝える。その後問題なし。
104	家族より誕生日会で撮った写真が気に入らない。また、以前手芸のために撮った顔写真も気に入らないと本人から電話があった。家族が写真を見ると誠意の感じられないものであったので改めて欲しい。	撮影した写真を見ると指摘のとおり、誕生日などの記念の写真には配慮の足りないものであったため、家族に謝罪するとともに今後は内容を十分配慮し撮影することを約束する。また、今後も気付いたことなどあれば助言していただくようお願いする。
105	送迎の時間をもっと早くして欲しい。	前後の利用者の関係もあるので、家族に説明して曜日で早い日を指定した。またわかりやすいように送迎時間を表にして家族に渡し協力してもらった。
106	「利用者宅のドアの鍵がしめにくい。本人が気にしている」という情報があり、長男へ修理を依頼。長男と次男が不仲であることを知らず、長男へ依頼したため次男が激怒（キーパーソンの確認不足）	キーパーソンの確認不足であったことをお詫びし、今後はケアマネを通して依頼するようにする。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
107	Aさんの不潔行為（よだれや身だしなみ）に対し、BさんがAさん本人へ直接苦情を言われた。	職員・スタッフが仲介となり、Bさんへ不潔行為はAさんの病気が原因であることを話し、二人の席の配置を検討した（Aさんへも頻繁に声かけを行う介護を実施）。
108	○トイレ内の手ふき用のペーパータオルが取りにくい。普通のタオルの方が使いやすい。 ○その日に利用者が入浴したのか、しなかったのか知らせて欲しい。	○ペーパータオルとタオルを準備し、取りにくい場合はスタッフが取ってあげることで解決 ○個人用連絡帳に入浴の有無と、入浴しなかった場合には理由まで記録することで解決
109	朝の送迎時に2回続けて外で待たされた。	初回利用でご本人も早めに外に出て待たれたようで、遅れる旨の連絡が取れない状況にあったため、自宅まで直接迎えに伺う旨再度説明しご理解いただき、その後は送迎上の問題は特にない。
110	デイサービス終了後、自宅へ送迎したものの家族とは会わず、本人のみをその場に残留して送迎終了としたこと。	苦情受付担当者より責任者へ報告、家族に直接謝罪を行う。家族の要望等含めた上で再発防止の検討会・研修にて職員間の意識を高める。
111	利用者に何の説明もなく急に押し花工作を実施し、断ることが出来ずに参加したが、夜になってから眼が痛み眠れなかった。あらかじめ予定を連絡してから実施して欲しい。	すぐお詫びし、急に押し花工作をすることになった事情を説明。以後利用者の方の希望を聞いてから実施するようにしている。みな一緒にするのではなく、嫌いなことは断りやすいような働きかけを実施している。
112	デイサービス利用時、マッサージ機のカバーが外れていたのに気付かず、そのまま利用して足の裏の皮が剥がれてしまった。看護職員が処置したが家族に連絡をするのを忘れていたため、家族より苦情がある。	電話にて苦情受付担当者が謝罪するとともに、事実関係を報告し納得してもらう。
113	デイサービスで昼寝中に他の利用者から足を踏まれてから膝痛がひどくなった。本人は我慢強くあまり痛いと言わない性格なので、配慮をして欲しい。また、後日、なぜ足を踏まれた時病院に連れて行かなかったのかと苦情があった。	当日、本人より事情を聞いて膝の様子もみたが異常は認められず念のために家族に連絡し、様子を見ていただくようお願いした。翌日、病院を受診したところ異常なかったとのこと。翌々日は計画どおりサービスを利用、歩行状態いつもと変わらず。見守りの強化など職員会議で確認。病院受診は、本人が一人でかかりつけの内科に診てもらったということが、後日判明。家族との情報交換が不十分であった。
114	○家族よりメガネを忘れていないかの連絡 ○家族より自宅にて今後の援助方法について相談を受ける。	○施設内で探すが見つからないため、自宅内や本人の書類・持参していたリュックを確認。リュック内よりメガネを発見する。 ○話の内容から担当外と判断し、担当ケアマネと相談する旨伝える。
115	他の利用者に怒鳴られ怖かった。	なかなか改善が難しかったので、利用日の変更をしその方と会わないように利用していただいている。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
116	訪問給食サービスにおいて、お昼前に「お弁当に金ダワシの破片が入っていた」と電話があった。	事務長、栄養士、配達人が打ち合わせて本人宅へ行くと「これがおかずに入っていた」と異物を示す。原因を探して同様のことが起こらないようにすることを詫び約束する。原因の特定を行うが結論が出ず。ただ業者で使用している品物ではないので納品された素材に付添していた可能性がある。①納入業者に趣旨を書いた紙を配り今後の注意を促す②納品・調理時等に厨房職員が十分注意をすることで再発防止を図る。
117	○朝の職員の行事内容説明時、周囲の利用者が騒いでいたため聞こえなかった。 ○物療機器が順番性になっていることを聞かされていなかった。	○聞こえにくい状況があった時は、再度個別に話しをするよう告げる。 ○同じようなことがないように、必ず事前に説明をするように告げる。最初は憤慨されていたが、会話を持つことで落ち着かれ納得される。
118	入浴サービス提供時、背部の洗身介助を行う際の声かけが、利用者の中傷しているように感じられた。 (小娘をひやかしているようだと意見)	事態を大げさにしたくないとご本人。ご家族の意向があったため、ケアマネに仲介していただき、ご本人の主張や要望を受け入れ職員の対応を改める旨を約束した。
119	母が使用済みのパットをバッグの中に入れて持って帰ってくる。デイ利用中のトイレ誘導や帰りの際にもっとしっかりチェックしてください。	帰り際のトイレ誘導時、一緒にトイレ室に入り、失禁があった衣類・パット交換支援、最後まで見守りを行う。同時に、プライバシーも守りながらバッグの持ち物も確認する。また、トイレ誘導拒否が時々あるため、不定期に自分で行かれる時付き添うと、スムーズに介助や確認を行うことができた。
120	Aさんより「入浴時、今までは背中を流したり髪の毛を職員の人に洗ってもらっていたが、最近自分が言わないと何もしてくれない」	1 職員からの聴取：日頃から全利用者に声かけを実施しているとのことであった。当日もAさんに対して背中を流したが、他の部位については自分で洗っていただくようお願いしたところ、納得され自分で洗われた。 2 Aさんに対する事情説明と同意：背中では職員が流すが、他の部位については全利用者に対して筋力維持向上のため出来る限り自分で洗っていただいている旨を説明したところ、納得され今後は自分で出来る限りのことをする旨話された。 3 職員に対する指導：声かけの徹底、目配り・気配り・思いやりの徹底
121	デイサービスに行きたくない。	送迎時の座席の配置やデイでの座席配置を配慮した。苦手な利用者がありその方と接することを少なくした。また、賑やかにレクが嫌とのことで、本人ができるよう介助を入れて楽しめる方法を考えた。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
122	ゆっくり食事をしたいが、周りでせかせか片付けられるため落ち着かない。	時間を決め、ゆっくり食事が出来るように対応した。
123	持ち帰った荷物にシャンプーの空容器が入っていた。連絡ノートで「シャンプーがなくなり、同じシャンプーが良いとの利用者の申し出があった」旨を伝えた。家族より、「自宅にはシャンプーを買い置きしてある。以前も液体石けんがよいとかペーパー石けんがよいとか何回も変わって困る。事業所で良いと思われる商品を統一して購入し、お金を請求してくれれば一番良い」と言われた。	本日シャンプーがなくなり、本人に確認したところ、今使用しているシャンプーが良いと話されたためから空容器を持ち帰ってもらった。持ち帰った物と買い置きしてあるシャンプーが違うことを確認。→買い置きしてあるシャンプーで良いことを説明し、基本的にも好きな物を使用していただければ良いこと。全員が同じものというのは難しいことを伝えた承していただいた。
124	送迎する職員が不慣れで、利用者宅を正確に把握しておらず迷惑をかけた。	利用者にお詫びし了解を得る。利用者宅の地図を作成し活用している。
125	過剰サービスを要求され、スタッフに金銭を渡そうとして受け取らなかった事で「夜悩んで、眠れない。デイサービスに行きたくない」と訴えられた。	注意ではなく、金銭の謝礼は必要ないと説明した。1ヶ月余り後になって、公平なケアに納得されるようになった。
126	送迎の際のスタッフの対応について	内容を詳細に把握し、全体ミーティングの際、周知徹底に努めた。
127	芸能ボランティア鑑賞時の職員の態度が悪いと職員からの苦情	ミーティングにおいて事実確認。全職員の意識改革を徹底。
128	認知症の利用者が他利用者の荷物を触るのでどうにかして欲しい。	多様な方法で利用されている棚を撤去することは考えられず、認知症である利用者の行動観察を十分に行い見守りを強化していった。早目に対応してバッグ等へ近づけないように心がけた。どうしても気になる利用者には、S字状のフックをテーブル下の身の近くにかけていただき不安を取り除いた。認知症の利用者にも自分のものではないと自尊心を損なわないように指導した。回数が少なくなり訴えがなくなった。
129	デイサービス利用中に、利用者に義理の息子が面会に来たことに対して、同居している家族から会わせないで欲しい相談があった（以前に金銭等のトラブルがあったため）。	同居している家族以外の者が面会へ来た場合は、事情を説明して面会を控えていただくか、少しでも会いたいというのであれば職員立ち会いの上で会ってもらうことにした。
130	デイサービス利用から帰宅後、本人のズボンのポケットからお菓子がいっぱい出てくる。キャンディーなど喉につまらせないか、また、うちばかりがお菓子をいただき、他の方にもお菓子を渡すために準備しないといけないのではと心配だ。	スタッフ研修・ミーティングを行い職員間で話し合いを行う。送迎車内で他利用者からいただいたお菓子とのこと。運転手と助手に車内で誤嚥を起こすかもしれないと危険性を認識するようにと指導する。連絡後、家族も安心される。
131	おぼんにアリのいた。	即、管理栄養士が謝罪し、調理員へ十分配慮して配膳するように注意喚起した。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
132	入浴後、新しい下着をはいてもらうようにバッグに入れてあったのに着替えさせてなく、おまけに他利用者の汚れ物が入っていた。	家族からの申出により、結果をふまえて職員研修の時に職員間で話し合いを行う。1人1人使うカゴに名前を書いた紙を置く。新しい着替えをカゴの中に出し、今まで着ていた物はビニール袋に入れてバックの中になおす。混雑しないように状況を把握しながら利用者を誘導する。
133	利用時間は9時頃、いつも迎えに来るが9時20分に来た。寒い中待っていて風をひいてしまった。迎え時間には必ず来て欲しい。	前乗者の準備ができておられず遅くなってしまった。次回より必ず9時に迎えに来ることを本人・家族へ伝える。前乗者に準備が出来ていない際は、後で迎えに来ることを本人・家族へ伝える。
134	施設内の温度が高く母が暑くて過ごせないと言う。低く設定はできないのか。一人では寂しいので個別の対応ではなく、全体的に室温を下げたい。	試みたが他利用者とのバランスが取れず、申立の温度に設定すると他利用者が過ごせない状態となり、家での設定が低すぎるため満足のいくところまで設定は不可能であることの説明。個別対応の提案にも、皆と一緒にいいとのことと、エアコンと別に扇風機を用いる事の譲り合わせで了解される。
135	朝、A氏の妻より「ズボンを忘れていませんか。持って帰ってないのですが」と送迎担当者に苦情があった。	A氏がリハパン・パットを付けていたが尿漏れがあり、他のズボンに履き替え、そのズボンは洗濯乾燥機にかけていたが、帰られる時、履き替えてもらうのを忘れていた。すぐに奥様に事情を説明し、次回利用時にお返しする事を伝えお詫びする。
136	職員の言葉使い・接し方が悪く不愉快な思いをした。	利用者に対しての言葉使い・接し方の研修を実施。当日、参加できなかった職員には文書・口頭にて説明し確認してもらった。「親しき仲にも礼儀あり」我々からみたら大先輩なので、言葉使い・接し方に十分配慮するようにマニュアルも再確認を行う。その後、本人に対し今後気を付ける旨を伝える。
137	Aさんが送迎時、職員の手添で石段を降りていたが、最近一人で降りていることがある。荷物もあり危ないので手添で降りてください。	Aさんが若いため手添を嫌がる時があると思うが、段差のある所は危ないので必ず手添をするように、また、荷物は職員が持つようにする。
138	朝の送迎時に、利用者宅へ向かう途中、道路にて地域の方が運転する自動車とすれ違う。その際、送迎車を運転していた職員の態度が悪く、窓は開いていなかったが運転している職員の口元から暴言を発しているように見受けられたとの苦情を受ける。	すぐさま運転していた職員に反省文を作成させ、相手に直接お会いし、その反省文をお渡しすると共にお詫び申し上げたい旨、苦情申出人に連絡したが、時間が経ち腹立ちの気持ちが薄れたのか出向く必要はないとのことであった。今後、このような事がないように反省させ、十分に注意するよう指導する。
139	利用料金が安い（80歳代、要支援1）。	前回4回、今回5回利用。介護利用料は月単位であるが、利用回数によって食費加算が異なってくることを説明し納得される。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
140	職員の対応が悪く不快な思いをさせた。	不快な思いをさせた利用者に相談員・職員で謝罪する。今後このような事がないようにする旨を伝える。また、職員で話し合いを持ち利用者への言葉遣いや処遇のあり方について話し合う。その後もその利用者はデイサービスを楽しみにされ利用中である。
141	デイサービス利用者で喫煙される方がいる。喫煙所は設置されているが、煙草の煙が嫌いな方は喫煙されているところを見るだけであまりいい気持ちがないので、何か良い方法を検討して欲しいと言われる（喫煙所には喫煙用の清浄器を設けており、喫煙による煙は機械に吸い込まれるよう配慮されている。しかし、スペースに壁などはなく、あまり良い印象をもてないということからの相談）。	本人に喫煙者のいない曜日に利用日を変更できないか相談してみたところ、他の曜日は予定が詰まっているとケアマネより連絡を受けた。喫煙所の周囲に植物を設置して、喫煙所が外からはあまり見えないように対応した。その後、相談のあった利用者も納得され利用されている。
142	初めてデイサービスを利用した2名の方がAさんの隣（座いす）に座り、1日を過ごし帰宅した。2回目の利用時に、たまたまイス席に座る他利用者2名が休んだため、“今日は椅子の席で過ごしてみよう”と言われ、職員が案内したところAさんが不機嫌となり、職員がイスの席に案内したからだとの苦情	新しい方2名も話を聞いてみると、特別な理由もなく「座いすのAさんの隣でもいいですよ」との返事もらった。3回目利用時再びAさんの隣で過ごし、現在に至っている。Aさんにも初めて利用された2名の方が、特に何らかの理由があつて席を替わったわけではないとの説明をし、納得してもらった。
143	普段座っている席は人間関係には全く不満はないが、昼食時にテレビが背面にあるため見たくても見られない時がある。座席の工夫をしてほしい。	次回の利用日より、テレビを中心に一列だったテーブルを2グループに分け、八の字の隊列にしてどこに座ってもテレビが見られるよう工夫し納得していただいた。
144	送迎の順番が後ろの方になって疲れた。早めの送迎をして欲しい。	送迎ルートの見直しを行い、早めの順番で行うように変更した。以降、送迎のクレームは出ていない。
145	「送迎の際に、スタッフに玄関前でバッグの中を取り出され、取り調べをされた」と利用者が家族に話し、デイの備品を盗んで疑っているのではないかと心配していると担当ケアマネより報告をもらう。	送迎スタッフに事実確認の結果、利用者が自宅の鍵をなくし、本人がバッグの中身を取り出し探すが見つからず、スタッフがバックの内ポケットにあるのを見つける。担当ケアマネより本人と家族へ事実報告してもらい納得していただいた。
146	昼食で冷めた肉を食べたため下痢をした。レンジ等で温めて出してほしい。	温かくして提供するよう栄養士へ検討してもらい実施した。
147	介護度の変更で今まで使っていたサービスの利用ができなくなった（状態は以前と全く変わらず、むしろできなくなってきたのに）。	介護度の内容や仕組みの説明。介護度変更によるサービス提供の説明等を行う。
148	玄関ホールが喫煙所となっているが、仕切がなく煙がホール内まで漂い、煙草臭がするのでなんとかして欲しい。	玄関ホールに空気清浄機を設置し、煙の充満と臭いの緩和を図った。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
149	○座骨神経痛で絶対安静が必要となった。原因は施設の冷房による身体の冷えとストレスであり冷えに対する配慮が足りない。 ○利用者を自宅まで送った職員が、忙しそうで怒った態度に思えた。そんな職員は来てもらいたくない。	○冷房使用については、まめに利用者の意見を聞いて温度調節し、身体の冷えに配慮していく。多少の個人差は衣服で調節していただくようお願いしてその場で回答を終結する。 ○すぐに担当した職員に状況を聞き、そんな気持ちはなかった事を確認して、折り返し電話。誤解を招くような行動を取った事の謝罪と改善を約束して電話を終結する。
150	デイサービス利用の家族より「昼の薬を飲ませていなかった」と電話にて苦情あり	デイサービス職員が利用者宅をすぐに訪問し、丁重にお詫びし与薬体制等の見直しを行うことを伝え了承していただく。
151	利用者家族より、うちのものではないタオルが入っていたとの連絡	確認したところ利用者の居宅介護支援事業所からの頂き物だったということを利用者家族が把握していなかった様子。引き続きその方は利用している。
152	送迎の時間が遅い。	今後このようなことがないようにすると謝罪する。職員に今後遅くならないように話しをする。他の利用者の方と一緒に迎える時、遅くなるような時は必ず電話連絡をするように注意する。
153	当園の集金袋に2千円入れて、また財布にも2千円入れて園に持ってきていた。家に帰って財布を当園に落としたことに気付いた。2日後来園された時に申出があった。園に財布の忘れ物はなかった。	財布を探してみますと返事。利用者本人と一緒に当日の回想をした。帰宅後、財布は家にありましたという連絡があり解決した。
154	要支援2であるが、デイサービスに参加していない日の分も利用料を徴収するのか。参加した日の分だけ支払うのではないのか。	本人へ介護保険制度には要支援と要介護があり、要介護は参加した分だけの支払だが、要支援は1ヶ月の金額が決まっているため回数に関わらず利用料金は一定。食事の金額が上乘せになる仕組みになっていると説明する。また、家族へ料金表に詳細を記入し、上記の説明を手紙にて渡す。家族の理解は得られたが、利用者は制度の内容が理解できないらしく、国の制度と説明しても疑問が残ったようである。
155	内服薬を自宅に置いたまま、送迎を行い服用できなかった。	送迎に出向いた職員と看護師が確認しあう。利用者や家族へも直接お話しをする。
156	マッサージは終わったのに、機器で寝ている利用者がいて順番がこない。	待機利用者の心情を汲み取り、配慮していく旨利用者に説明し、了承をいただいた。職員にも細やかな配慮をするように指示した。
157	利用者のお迎え時、狭い路地に駐車していたところで、近隣住民より「通れない」と苦情を受ける。	苦情を受けたスタッフはその場で謝罪を行う。その後事業所で送迎の対応方法を話し合い、少し離れた場所にある駐車場に停めることとする。利用者には多少歩いてもらうことになるが、本人・家族にも了解をいただく。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
158	家族からの問い合わせに対する回答が遅くなった事へのクレーム	回答期限の確認忘れにより、回答が後回しとなったために起きたクレーム。苦情受付担当者より謝罪し、苦情処理責任者からも謝罪を行う。
159	デイサービスの迎いのバスの時間が遅い。	翌週より迎いの時間をお伝えし、迎えることで納得していただく。また、時刻表を利用者へ配布
160	事業所内で転倒事故があり、入院費の件で相談・説明をして欲しいとの苦情があった。	苦情責任者とともに自宅を訪問し、保険により対応させていただくことを説明し納得していただく。
161	家族からケアマネへ：デイサービスから帰ってくる といつも足がむくんでいるとのこと。 ケアマネより：足がむくまないようもっと活動的な内容のサービスを取り入れてほしい。	スタッフと検討した結果、座位によるレクが多いため、危険性のない範囲で動きのある活動内容を増やしていくこと。また、デイサービス内で本人が常時履いている靴がきついため、ゆるめの靴か裸足で過ごしていただけるように工夫し、現在様子をみている。
162	入浴をする時、脱衣場での更衣の際、他利用者の尿臭が強く、また尿取りパットや紙パンツの汚れが気になるので一緒に利用したくない。あの人より先にお風呂を使わせて欲しい。	苦情内容を職員でミーティングして、申出人に相談員が再度話しを承る。両方の利用者がどちらも気持ちよく利用していただくように、目配りと気配りをしていきますと伝える。一応納得はしていただいた。自分もいずれ状態がもっと悪くなるかもしれないのでと話された。具体的に重い方への対策はトイレへの誘導の声かけと介助を多くし、入浴前はパットの交換、紙パンツの確認を行うことを話し合い実行している。
163	当事業所内において美容師さんを依頼してヘアカットをしたが、髪が短くなりすぎたという苦情	これからはヘアカットは家族が美容院へ連れて行くということで落ち着いた。
164	要介護1でデイサービスだけ週1回利用されていた方。今回の認定更新において要支援2に認定。体力的にも経済的にも週1回が精一杯といわれる本人へ、介護予防の趣旨や必要性を説明するが月額定額制での週1回利用は、負担が割高になると、制度や認定への不満や今後の利用中止の申出があった。	当日は興奮気味だったため、次の週に再度介護予防の意義や必要性の説明と区分変更申請などの提案を行ったが、利用中止の意思は固く応じていただけなかった。ケアマネとも相談し、3ヶ月程様子を見て説得していくことになる。
165	職員が担当者会議のため利用者宅を訪問した際に、無関係な部屋を利用者及び家族などへ断りなしに見て、帰り際に「素敵な家を見せてもらってありがとう」と話題が家のことに傾き、会議の内容がずれてしまった。担当者会議後、担当居宅事業所に電話があり契約解除の申出があった。	利用者宅の訪問（主任・担当ケアマネ） 事務長を含め当事者のデイ職員・主任・担当ケアマネ他デイ職員で話し合いを持つ。場面を振り返り配慮がなされていない事や家族や利用者の立場を考え、反省及び今後の注意点を明確にする。
166	個人財産での入所者と財産を管理している方との問題	第三者委員へ相談しアドバイスを受ける。
167	○入所者が勝手にテレビのチャンネルを変える。 ○園内でのパンの販売をやめさせてほしい。	○関係者から情報聴取し、入園者に職員から注意 ○身体的な理由で外出できない方の楽しみでもあり継続

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
168	<p>○利用料金記入用の封筒に毎回利用された料金の記載漏れが1件と給食費（500円）の不明記載が2件あった。家人は支払に応じたが、記入漏れによる追加料金をお知らせしたところ「このような事が続いたら今後の利用はさせない」と憤慨された。</p> <p>○利用日でない日に、近所の他の利用者の迎え待機中に、Aさんが車の所まで来たため運転手が確認しないまま、Aさんを通所施設まで乗せて来てしまった。家人に施設到着後すぐ連絡するが、「もう仕方がない。今後はこういうことがないように」と言われる。</p>	<p>○ケアマネにその旨を連絡。不明記載の説明に伺う。以前より請求書を受けてのお支払いをお願いしているが相手の方によく伝わってないのか守れていない。統一していく必要がある。再度請求書を待ってのお支払いをお願いする。家庭訪問し家人との円滑な関係を保持していく。</p> <p>○平素はその都度確認するという事で周知しているが、この時はその確認ができていなかった。Aさんを通所へ連れて行ったことを第三者が家人に伝えたため、正確な状況説明が出来ず家人の不信・不満を招いてしまった。家庭訪問し、本人が家人に説明し謝罪する。不明な点は必ず確認・問い合わせする。家人にも確認する。詳細は原則としてまず当事者が説明する。</p>
169	<p>面会した際に職員が利用者の体調等を思っ言ってくれているのだと理解しているが、今回の言い方は不満が残る。また、家族の前で平気で利用者を叱りつけるのには配慮が足りないと感じた。このようなことが続くようであれば利用者がかわいそうであり退所させて自分の家に連れて帰ろうかとも思う。</p>	<p>当事者の職員へは厳重に注意する。また、職員会にて職員全員へ入所者・家族への言葉使いには十分注意するよう周知する。</p>
170	<p>○特定の利用者に今まで好意であげたお金・衣類等を返して欲しい。</p> <p>○身元引受人より入居者の銀行のキャッシュカードと印鑑を紛失したので探して欲しい。</p>	<p>○以前二人は仲良しだったが、最近他の利用者とは仲良くしているのをそれを快く思っていなかったようである。園長が二人を呼び話し合いを行う。今後仲良くしていくことで納得される。</p> <p>○園長室で身元引受人も含めて話し合いをする。以前の書類を調べると本人へ返していることが判る。その際、普段より物取られ妄想がひどく、職員も疑われている状態も再三あり、探すで見つかった経緯もあると話し了解を得る。</p>
171	<p>食事中、目の前で残飯整理をすると食欲がなくなる。</p>	<p>職員会議において協議を行い、職員及び後片付けを手伝ってくださる入居者に対し、食事が済んでから後片付けをするよう周知した。</p>
172	<p>入浴の順番が月ごとに変わるようになっていて、自分はいつも後ろからである。</p>	<p>関係入所者を交えて話し合いを行い、入浴を4グループに分け、月ごとの順番を変えて行うことにする。</p>
173	<p>○利用者と相性が悪い職員で信頼関係が構築できず、その職員を嫌いで顔も見たくないのではと何とかして欲しいと本人・家族から相談</p> <p>○近くの砂利置き場のトラック搬入が夜通しあり、利用者から夜騒音で眠れないと申出がある。</p>	<p>○ その職員と検討した結果、職場を異動してもらった。</p> <p>○第三者委員に相談すると、即相手方に話に行かれその日に解決した。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
174	1つしかないリクライニング使用について 以前は、ホームのリクライニングシートを使用できたが、重度の利用者が1人入所された後は、リクライニングシートを使用する時間が短くなり、体を起こしたり動かしたりできなくなった。1人ばかりが占領するのはどうかと思う。	重度の利用者は、身体障害者の認定を受けているので、ソーシャルワーカーに相談し個人用を購入してもらう。また、よくリクライニングシートを占有している利用者にも個人用を購入していただき解決した。
175	利用者の体調が悪く医者の診察を行い薬も処方され落ち着いていた。その日の夕方、家族の面会があり病状と安心だと言うことを伝え、家族も安心して帰られる。明朝、家族より状態伺いの電話がある。内容（夜間の状況）を伝える。	直接の苦情ではなかったが、家族の気持ちを思うと利用者の状況が心配で情報が欲しかったと察する。施設としては、医者にも診て貰ったし落ち着いているので心配ないとの判断があった。苦情への対応は、直接口に出たものより家族や利用者の表情や言動、思いを推察して対応すると予防ができるのではと思った。
176	事業所の周りにいるたくさんの野良猫にエサをあげていたので、周りの方々から家の庭にウンチをして困るのでエサをやらないで欲しい。	猫については院長も許可しなかったため、職員で話し合い今後はエサをやらないこととした。
177	職員の口調が激しい人がいる。	職員本人に注意しカンファレンスで話し合う。
178	鼻を捻じ曲げられて痛い。家族には伝えなくて欲しい。不満がおさまらない。	謝罪。本人の主張を受け入れる。観察。家族への報告。病院受診。保険者・家族への報告。職員への周知。だんだんと精神的にも落ち着かれる。
179	美容室へ同行したスタッフの対応について、態度を改めて欲しいとの内容	申出人よりその時の状況を確認すると共に謝罪した。スタッフにその時の状況・態度について事実確認。後日、スタッフと共に謝罪し新たに意見をいただくことにより今後の接遇に活かすことが出来た。
180	利用者本人の体調不良にて専門医の受診を主治医から紹介されたが、家族の時間がとれないとのことで2～3週間予定が立たず、お嫁さんが来所された際に「一人でも連れて行けると言われて、息子である主人が行かないのに、何で私が一人で連れていかなければならないの」「それを強い口調で言われた」と立腹。	「看護師が出血も見つけており、体調不良の訴えもあったためとても心配しており、その気持ちがとても強く口調に表れてしまったのかと思います」と謝罪し、話をすることで御理解いただく。
181	入居者間で金銭のやり取りもあり、ご自分での金銭管理が難しくなったため御家族より、本人にお金を持たせないでほしいと要望があったが、後日お金を本人が持っておられ、御家族よりお叱りを受けた。本人に話を聞き、面会者よりお見舞いとして受け取られたことが分かり、それもスタッフが管理して持たせないようにとのことだった。	ご本人・御家族・スタッフで話し納得していただき、面会者にはその都度事情を話し、御家族へお渡しするようにした。入居者間での金銭トラブルはなくなり、ご本人が買い物等外出される時には、御家族より預かっているお金を持っていただき、好む物を買って頂くようになった。
182	職員の名前がわからないので名札をしてほしい。	すぐに名札着用するようにしました。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
183	隣家より、グループホームの室外機（空調）の音がうるさくて眠れないとの苦情あり。室外機を家屋の反対側に移設してほしい。	室外機を家屋の反対側に移設した（全機7台）。その後、苦情なし。
184	血圧はもともと高めですので、発汗・失禁時にはいつも入浴させ清潔にしてほしい。	解決内容を相談。当日の出勤の職員には口頭で申し送るとともに他の職員にも申し送るよう指示し、連絡ノートにて再び全職員見たらサインをして周知している（脳梗塞後遺症全介助の方）。毎日の入浴とともに発汗・失禁時、入浴又はシャワー浴をする。
185	財産の問題で係争中の長男様が父親のADL状態・診断書などを公開する様に強要される（キーパーソンは妹様）。	契約書に基づいて検討する。キーパーソンは公開を拒否される。市介護保健課に相談。入居者の息子様ではあるがキーパーソンの許可がなければ不能であることを説明。（氏名・生年月日のみ開示する）
186	日差しがまぶしい為カーテンを設置してほしい。他者の洗濯物が混ざっていた。	御家族と相談し設置する。各個人ケースを購入し、氏名確認後、ケース（かご）へ入れ個別にたたむ。本人同伴にて居室へしまうなど工夫。又、自他判別できない入居者により物品が移動することもあることなど家族会にて説明を実施。
187	母が帰ると言い出し聞かない。よくよく話を聞いてみると「他の人は出かけたのに私だけ連れて行ってくれなかった」と言い怒っているのですが・・・。どういう事でしょうか？	スタッフと事実関係の確認。結果、受診に出かける人が数名いた。スタッフがそのことに対しての説明・声かけをしていなかった。受診の理解をされていなかった。以上の事による混乱と見られる事から家族へ背景を説明し、今後のスタッフのあり方・対応について検討し了解をえる。
188	面会時、母の目の前で「家に帰りたい」と泣いたと話したスタッフがいたが、母は子供達に対して迷惑をかけることを嫌って、絶対に言わないように私達に気をつけてくれている。そんな母の気持ちは私達も理解しているのに、母の気持ちをふみにじる様な事を言わないでほしい。本当は自分たちで見ないといけないと思いながら預けているのに責められている様で悲しかった。家族の気持ちももう少し理解してほしい。スタッフの人は何気なく言ったと思うが 母の前で何でもかんでも言わないでほしい。スタッフの人はよくしてくれているので管理者一人の胸におさめてほしい。	事あるごとに御家族は自分たちで介護できない罪悪感を抱きながら過ごしておられるのだとスタッフには伝えてきたが、伝えきれていなかったことを深く反省し謝罪した。次にスタッフ教育として、スタッフ会議で検討しスタッフ全員の問題として話し合いをした。①家族への近状報告をする時は、本人がいないところで行う②帰宅願望については、言葉を選び報告をする。責めるような言葉使いはさける③罪悪感をもちすぎている家族に対しては管理者より話をする。後日、スタッフ会議の内容を報告した。管理者一人が分かっていることではないので、スタッフ一人を注意するのではなく、事例検討として話し合った事を告げた。納得してくださった。
189	日用品の持ち込みについて、スタッフから家族へ依頼した内容がスタッフ間で統一がされてなかった。	謝罪し、事情説明し了承いただく。スタッフ会議時に、情報を共有し周知を図る。引き継ぎノートに記載し、引き継ぎ時（1日に2回）に確実に申し送る。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
190	連絡等すべて長男方に一本化されていたが、他の親族（娘）にした為、長男より「連絡は一本化と希望していた。今後何があっても責任は私がとります。この施設に迷惑はかけない。よって連絡は長男方へ」と強く言われる。	事実確認後、職員側の認識不足を謝罪し、今後このようなことがないように職員全員に御家族様の意志伝達。連絡一本化で再度統一を図るよう周知する。
191	苦情は現在までありませんでした。相談事はありました。	その都度スタッフで話し合い調整させていただいております。
192	本人より、昨夜トイレに起きたところ間に合わなくてあつという間におしっこが出てパンツを濡らしてしまいました。慌てて着替えを済まし、この1回だけかと思っていると昼食後も、あつと思ったら少しだが濡らしてしまいどこか悪い為なのか病院受診しなくてはいいのだろうかと不安になる。それと、他の人が着ている厚いパンツを私にも貸してもらえないかと相談受ける。	本人の居室にてゆっくり話をする。まず、心配されるような病気ではないと説明し、現在の82歳という年齢まで排泄がしっかりできていたことをほめてさしあげる。職員の母を例に出し、女性の成り立ち・しくみを別に特別な事ではないと納得していただく。本人も良く理解され笑顔見せてくださる。私だけかと心配しましたと話される。安心パンツ・パットの種類等、実際に見せて確認していただき明日娘様と歯科受診後購入される予定となる。
193	業務中の職員同士の私語。	該当職員への注意と合わせミーティングにて全職員に指導を行った。第三者委員への報告。苦情を言われた方への対応の報告。
194	隣室の便臭が臭くてたまらない。寝る向きやベッドの位置を変えても臭さは変わらない。こんなところは嫌だから出ていきたい。	排泄対応（おむつ交換）時に消臭スプレーをその都度使用するようにしたところ 匂いが良くなったとのこと。ベッドの位置も本人が納得する場所へ移動することで安心し納得される。
195	新しい職員があいさつしない。 車イスの空気が抜けている。	職員への指導。 定期的にチェックするよう担当者を決めた。 (空気だけに限らず、車イスのメンテナンスを行う担当)
196	食事中、食の進まない利用者の方に対する食事を勧める介護職員の言葉使いについて 「何で食べんの」「せっかく作ったものを」 たまたま面会に来ていた家族より「今後、私の母に対する言葉の使い方には気をつけてもらいたい」との申し出を受ける。	事業所として、改めて本人・御家族にお詫びを申し上げる。事業所の勉強会で事例としてあげる。全員で自分の事として考える。本人に対しては目配り声かけも大事ではあるが、受ける立場の者の心情を考えた言葉の使い方をもっと配慮する様に指導を行う。勉強会と職員へ個人的に指導を行った内容について、後日、本人と御家族へ報告を行う。
197	事故による内容説明を求められる。	話し合いを持ち説明を行ったが、納得されず市の介護保険課・国保連へ家族の方が申立てされ改善を行って来ました。
198	職員の利用者に対する言葉使いなど。 利用料金の納入方法についての要望。	親しみがあっても利用者と職員という節度を守るよう職員指導することで解決。家族が外国出身である場合言葉の問題があり時間をかけて説明し解決。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
199	利用料金を問い合わせたが、不在の為「解らない」と言われた。又、利用料を持参したが確認もなく領収書も渡してくれなかった。	スタッフに申し送っていたが、自分の仕事としての認識がなく他のスタッフが気づきその場でお詫びを行い、領収書をお渡しし金額の確認も行う。同日、管理者からもお詫びの電話をする。
200	家で生活していた頃は、夕方になると落ち着かなくなり、家族に対しても口調が荒く攻撃的なこともあったので少しでも落ち着いた生活ができるようにして欲しい。	1日の生活状況を観察した結果、不穏状態は夕方に顕著だったため、夕食を一緒に作ったり夕食前にゆっくりと会話しながらお茶を飲んだり施設周辺を散歩することで不穏症状は軽減された。
201	①他入居者が一晩中大きな声で叫び眠れない。 ②他入居者が興奮いきなりドアを開けてきたり叩く行為がある為どうにかならないか？ ③他入居者が勝手に入ってくる。 ④他入居者が自分の服を着ている。 ⑤日が長い。 ⑥空気の乾燥対策	①昼夜逆転にならない様に日中は覚醒を促した。 ②興奮状態となった場合は、状況や表情から気分と捉えずすぐにスタッフがそばに行き適切に対応する。 ③スタッフが声かけしトラブルを事前に防ぐようにした。 ④スタッフが洗濯物をたたみ、その場を離れた際に持っていったと思われるため、その場を離れる時は置きっぱなしにしない。またはスタッフ同士で声をかけあっている。 ⑤畑仕事が好きだったとのことで畑を作った。 ⑥温・湿度計を設置し、濡れタオルを各部屋に干した。
202	○利用者の御家族よりケアについての苦情として目薬の回数や服薬の使用方法について決められたとおりできていないと言われた。 ○利用者より、職員の話し方が気に入らないと言われホームを出ていくと言われた。	○職員全員で苦情内容にあった。目薬をつける時間・服薬の使用方法を確認し、徹底する事で利用者の御家族へは御理解いただけた。 ○計画作成担当者が、利用者と一緒に話し、苦情のあった職員とどのような会話があったのかお伺いしたところ、利用者が平常を取り戻し安心されたため、以後同じようなことがないよう利用者へ謝罪をした。
203	利用者Aさんから「食事が美味しくない」という訴えがあった。	ケアカンファレンスを聞き、メニューの内容を検討。他の入居者の方々にも食事の味付けについて個別に聞きとりを実施（若干味噌汁が辛いとの意見を伺う）。今後は入居者の方々に味付けをしていただいたり、料理担当以外の職員に味みをしてもらい工夫・改善に努める。
204	入居者のH様に訪室した際スタッフの実名を出し「『〇〇からナースコールを鳴らすな』と言われたのだが・・・」と相談を受ける。	関わった職員へ事実確認。夜間ナースコールが鳴り、ポータブルトイレへ移乗介助をし「終わった際はコールを押さなくても巡回した後に来ますので大丈夫ですよ」と声をかけ退室しましたとのこと。H様には「鳴らしたらダメ」という風を感じとられたのではないかとということで、対策としては統一した声かけを周知。H様には謝罪し納得していただく。
205	入居者の入浴後の髪乾かしが不十分との家族からの指摘あり。	家族に謝罪するとともに今後このようなことがないように全スタッフが心掛けることで家族の了解を得る。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
206	入居者の排泄や行為などに職員が手を掛け過ぎるため、以前できていた事ができなくなっている。できるだけ自分でさせて見守ってほしい。 (入居者の御家族より)	ケース会議で報告して職員に周知。ご本人のできる事に手を出さないことを申し合わせる。
207	洗濯物の間違いがおきるのは、職員の管理が悪いのでは？	洗濯物の管理として現在している事：衣類の名前点検・分類。分けた上に名札を置き再点検して渡す。それでも中には職員の気付かないところで（干してある衣類を自分の物と思って持ち帰ったり）の可能性もある事を伝える※衣替えの時期には、御家族に名前の確認をお願いしていく。
208	①「入居者のキーパーソンに窓口を一本化していただきたい」との苦情。入居者の湯飲みに握るところがある方が良いのではと親族の方に何気なく云った職員の言葉を回り回って聞かれたキーパーソンの嫁さんが事業所の対応に不信をもたれた。 ②「冬用の布団が無くなった」と家族からの苦情 ③「下着の混入」を家族から指摘された件の苦情	①キーパーソンのお嫁さんが面接に来られた際言われたことで、スタッフの誰が親族に云ったということではなくホームの姿勢を直されたので、ケアマネージャーが率直に対応の不行届きとホームの基本姿勢を説明しお詫びしたことで了承された。 ②事業所では冬物・夏物の布団はふとん洗いに出して空気抜きし、リネン室に保管しているので全員で確認し探した。結局見つからなかったことから、御家族の持ち帰りかもしれないということで了承・納得されたが、以後、布団の出し入れ表を作り、全員で申し合わせをした。 ③下着類はじめ、全ての衣類に氏名を書き込んであるものうっかりミスによる混入と判明。御家族にお詫びしたことで納得された。
209	職員の言葉使いが悪いとの苦情がありました。	法人全体の朝礼にて職員に意識させて、反省と今後の対応を文書にて提出しました（理事長へ提出、法人内で処理する）。
210	スタッフの異動が多い。	スタッフの離職や夜勤ができない、体調を崩すなどの理由によって調整し、やむを得ず異動があることを伝えた。統一ケアを目指し、日々努力していること、そして家族からの要望や希望が聞けありがたいとの話をし、御家族からも「思い切って話をして良かった」と安堵の表情が見えた。
211	重度の認知症の方がA様のタオルを取り上げた事にとっても立腹され「ションベン臭かどが、頭に来る」と言われる。	A様に職員が謝り、一人でエレベーターに乗り1階へ降りようとしたため職員が付きそう。外に出て気分転換をはかる。
212	スタッフの入れ替えが多く、母が混乱しないか心配です。	やむを得ない入れ替えであった事を説明し、納得いただく努力をしました。
213	自分が定期購読している新聞を他入居者が勝手に見ていた。	新聞販売所へ帯をつけてもらい、名前を記入して配達していただくようお願いした。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
214	職員の中にネームをしていない人がいる。徹底して欲しい。	職員会議・運営推進会議にて論議しましたが、ネームの形態は現状のものが良いということで、着用の徹底をすることに決め家族会にて報告・理解いただけるようお願いしました。
215	入居時、御家族や担当ケアマネジャーから生活保護であることのみ聞いていたので、居に関しての費用は生活保護から出ることを説明。おこづかいのみ自己負担があると話していた所、入居後、金が8万ほどあり居室料以外は年金から支払いをしていたと保護課の方より説明を受け、家族へ再確認すると「自己負担は、おこづかいのみと言ったではないか」「それでは、今までアパートで生活している時と変わらない。場合によっては出るかもしれません」と言われる。	こちらの情報不足のため誤解をまねくような説明をしてしまったことを謝り、撤去していただいかまわないことを説明。以前の担当ケアマネジャーや保護課の方からも説明していただく。結果、本人が気にしているようなのでこのまま入居しますと現在も入居中。情報収集不足のため苦情でしたので、入居時の情報収集には気をつけるようにしています。
216	入浴介助の際、脱衣所に入室した面会者に対し、突っ楯貧な言動があった事による苦情。	不適切な言動についての謝罪にて了解を得る。繁忙期であっても適切な対応の徹底と面会者に対する事前の説明にて再発防止に傾注する。
217	私が（家族）が面会にくるのは迷惑なのではないでしょうか。私はAさんが苦手です。私が言ったことはスタッフの人には言わないでください。	家族が不愉快になった理由として、家族が来居時にAさんの挨拶が無表情でそっけなかった様子であったことが一番の原因であったため、Aさんだけでなく全体指導として家族等の来居時は笑顔をつくり、挨拶の他に一言二言つけたして出迎えるように指導をした。今は良い関係になっている。
218	面会に来ていた際、いつもの椅子に一人座っている事が多く見られるため、もう少し関わりをもってほしい。	面会時間の統計を取り、その時間帯の業務の流れを説明した。面会時には、お茶を出して近状報告をするように話し合いを持った（家族の面会時、日常生活の事を説明していく中で理解していただけるようになった）。
219	利用者が散歩途中、公園の敷地内で排泄されたことに地元の方が苦情。	地元の人に会い、利用者の状態や状況を説明。また、地元の方の意見を聞いた。この件を当施設の運営推進会議に報告し検討。
220	入居者の個人情報職員が家族に話して、その家族が近所の人に話をしていたため、悲しい・悔しい思いをしているとのこと。敷布団や掛布団がうすいため風邪をひいてしまう。私の夫はとても寒がりだから厚いものに変えてほしいと言われる。	家族に謝罪する。職員に対して秘密保持などについて再度話をする。すぐに、敷パットや掛布団など厚めのものに変更する。また、家族も家にある厚い敷パットなど持って来られる。
221	入居者が多額のお金を所持していた。自分達以外の金品は受け取らないでほしい。	入居者の自室で訪問者と入居者とのやりとりについては確認できない旨説明。申し出のあった身内以外の来訪者には、口頭で説明するようにする事で納得される。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
222	「預かり金を現金書留でホーム宛に送ったが届いた旨の連絡ない」金銭出納帳に記載され、コピーを送っていただいているので後日の確認は出来るがそれまで心配なので、届いたその日に電話で連絡が欲しい。	現金書留到着時は、その都度受け取りの電話連絡を実施するようにした。
223	身元引受人以外の人から、入居者の外出の申し出があり、介護職がマニュアルに沿った対応ではなく勝手に外出できることを返事してしまい、身元引受人の許可なく外出させて怪我でもしたら誰が責任をとるのか。	職員にもマニュアルに沿った対応をするとともに越権行為をしないように注意した。御家族にはきちっとマニュアルがあるし、管理者・主任の許可なしには外出できないことを説明し職員の対応のまずさを誤り納得してもらった。
224	兄弟間の情報の漏れがあり職員が話したと思込まれた。具体的な話には触れていなかったが、家族間の事でもあり慎重に対応してほしい。	家族より質問された事への対応であったが、話して良いものか判断に迷った時は、上司に相談する事・誤解を招くことがないように説明することなど。
225	利用者の下着・衣類が尿汚染されていたが、スタッフに伝えても更衣してもらえず家族で行った。対応時の声かけが悪かった。	後日、家族より電話があり内容を聞き、スタッフからも情報を得た。家族とスタッフ双方の会話不足による思い違いがあった。家族（汚染しているから、すぐに替えてほしかった。それなのに後まわしにされた）・スタッフ（せっかく家族が訪問しているのであとで処理すればよいと思った）
226	（食事に関すること）現代的な食事にはなじめない。昔食べていたような食事を望まれる。	利用者個々に聞き、野菜を中心に昔の人の作っていたような肉とトーフ野菜を幾種類か炊き込んだ。野菜炒めを中心に作るようにしました。喜んで食べてもらっています。
227	退所された後に、衣類が足りない。昔使用していた入れ歯がなくなっている。	同じ間違いがないように入所される前に私物等の確認を行う時は、写真にも撮っておくようにしチェック表と二重チェックを行うように改善している。
228	歯科受診（往診）について（料金が高い）義歯について食事中に装着させてほしい。	虫歯が完治するまで往診させたい旨節説明するが、聞き入れられず治療途中で中止とした。歯科医に相談したが、無理に使うと歯ぐきを痛めるとのこと。説明し納得頂く。
229	食前薬は確実に30分前に服用させてほしい。レクリエーション費を500円取っているが、ゲーム・レクリエーション品を購入しているのか。	確実に30分前には服用できるよう職員等で話し合いを行い、チェック表を作成し、御家族に説明を行い了解いただいた結果納得される。家族会等にて収支報告表を配布しその場で説明を行う。
230	（記入なし）	苦情はありませんでしたが質問などはありました。その際、ゆっくり話を聞き、質問に答えたり説明をすると理解していただき、大きな問題・苦情には発展しなかった。
231	面会者を制限してほしい。（入居当初たくさん面会者があった為。宗教・お金等）	面会者を選択していただき対応する。それで問題なくなる。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
232	入居者（母親）の財布がなくなったといい、落ち着きがないがどうなっているのか。介護度について前の年と状態は変わっていないように思うが、どうして毎年介護度が変わるのか。どのようにして見ているのか。	財布に関しては、以前家族が家に持ち帰られた事が記録に残っておりその旨を説明。家族も思い出された様子であった。その後、入居者に説明した。訪問調査の際、調査にあたる方に直接説明をしていただいた。
233	ケア内容に関わる事項（入居者に合わせる姿勢で介護してほしい）。	本件は当事者のCWの申し出により判明。御家族にCMが面談し合意事項を記し、介護職員の助言など職員指導。施設長に報告。施設長と御家族の電話対談。施設長がCWを指導（報告書提出含む）。CWと御家族と面談（CWが謝罪。御家族了解）。
234	新人職員が入居者の発言に対し「何もわかってないんですよ」と家族に伝えたことにより、「認知症対応の職員がこのような事を言うのは全く認知症を理解していない。このような職員がいては安心して母をあずけることが出来ない。今後の検討をしてほしい」と言われた。	代表・責任者・関係職員による話し合い。結果、今後の対応について御家族に報告する。新人職員に対する指導が十分ではなかった。職員の指導を充実していく。本人に対し反省文を提出してもらい反省点の確認をする。改善点の確認。利用者対応については、全職員で指導していく。 (御家族より) 現実を理解してほしかったので職員の皆さんが改善して下さればそれでよかったとのことで終結。
235	居室に本人の承諾なく職員が入室したり、他の入居者を案内している。寝たきりに近い入居者もお茶の時間、食事時は出来るだけ他の入居者と一緒にリビングで介助してほしい。	職員及び他の入居者は承諾（ノック・声かけ等）を得てから入室することにした。本人の体調不良の時以外は、車椅子で連れ出しリビングで他の入居者・職員と談話・食事を取るようになっている。
236	入居者がスタッフの対応（言葉）に対して立腹され御家族に話される。御家族より「私も前からそのスタッフの言葉のかけ方が気になっていました」とのこと。	対応したスタッフと直接話をする。本人は「そんなつもりはなかった」とのこと。そんなつもりがなくても相手はそう感じているので、日頃の声かけには十分に気をつけるよう伝え、また信頼関係もしっかり築くよう伝える。他スタッフにも伝える。
237	施設内で利用者のオーバーコートや下着が紛失した。スタッフの管理が悪いのではないか。	第三者委員の民生委員に報告する。その後、オーバーコートの必要経費1万円を支払う。外出・外泊時の衣類持ち出しチェック表を作成し、外出・外泊時の衣類チェックを行う。
238	家族が利用者様に持ってこられた洋服に対して利用者様が不満を訴えられた折、家族がスタッフに同意を求めた結果「似合うがね」との声のトーンがとても冷たく感じたので改めて欲しい。	対象のスタッフだけでなく、他のスタッフ全員にも言葉使いや挨拶の大切さを再度確認した。
239	夏になると西日が強く暑くて食堂にいられない。何とかしてほしい。	庭に木を植え、少し年数はかかるが陰を作る。簾をつける。午後からは早目にクーラーをつける（扇風機を併用する）。時々、クーラーのよくきく部屋（交流室）でレクリエーション等を行う。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
240	姉を1時間後までに家に連れてきてほしいと電話があった。その日は、母の日の行事を予定しており対応が難しいため、お迎えに来て頂けないかお願いしたが（妹宅は徒歩5分）家までの道順の中で事故等にあってはいけないので心配だと後日苦情を言われた。	事務所→母の日でもあり、連れて行ってあげるべきであり今後はもっとサービスの質を向上させ、その時の理由によりできるだけ要望に応じていきたい。第三者→対応が難しい事もあるのでは。どうしてもできない時は、介護タクシーを利用する等してもらってもいいのではないか。家族に対して→今回は対応できなかったが、今後はできるだけお連れしたいことを伝えつつ、家族の気持ちを汲み取るような話をするうちに理解してくださった。
241	職員の退職・異動により、利用者が「知らない人ばかりで嫌」という苦情を訴え、食事もしなくなった。	家族の方に介護記録を見ていただき、以前より徐々に認知症の悪化がみられることを説明する。また、職員の退職も個人的な理由によるもので、事業所内の異動もあり、なるべく利用者に負担がこないようにベテランの職員がついてケアの方法を伝達していることを説明する。
242	入居して1カ月半の利用者より「家に電話をして下さい。私はここに居たくない」と涙ぐみながらの訴えあり。他利用者のとった言動に耐えられないとの内容。	何度も繰り返して言われる訴えを傾聴し、当日夕方には精神保健福祉士に50分ほどじっくり聴いてもらう。結果、時間をかけて自分の気持ちを訴えたためか、気分もおさまり夜間はぐっすり眠られている。その後は特に訴えなし。
243	利用者がトイレに行きたいと数回言われたが記録の最中で「うるさい」と対応を後回しにした。	翌日、職員会議を開き、当職員に事実確認をとり、若干の誤解はあったが、利用者・御家族へのお詫び行い納得していただいた。今後の職員の対応として、利用者からの呼びかけ等があったらすぐに対応する。自分の言葉使い・態度に気を付け、職員間で注意し合うようにした。
244	苦情なし もしかしたらホーム側が気付いてない事もあったのかもしれない。	苦情という形で現れないうちに対話の中からその人の要望や不満をくみとり早急に対応している。利用者・家族・スタッフ同士が良いコミュニケーションをとることで大きな問題にならないように全スタッフが心がけています。
245	ご自宅へ外泊された夜間、急に大声で泣き出してなかなか寝なかったので本人に理由を問う。本人は話せないのご主人が「〇〇があったのか?」「××なのか?」と消去して聞いてみた所「叩かれたのか?」と言うと「うん」とうなずかれたとのこと。次の日に叩かれた部位を聞くと、頭（顔あたり）で「うん」とうなずき右額を差した。次に相手を聞くと若くてがっちりした女性と言うことになったとご主人より説明があった。	後日、ご主人と事務長・事務員・管理者・ケアマネと同席にて面談（聞き取り）を行った。その際、若くてがっちりした女性に考えられる職員を呼び出す。職員は明確に暴力行為を否定する。本人に直接確認するとの同意を得て面談する。本人は涙を流しながら首と手を振り職員の関与を否定される。途中でご夫婦と職員だけの時間を設けるが本人の反応は変わらず、ご主人より「他の職員ではないか」との確認をするが拒否される。暴力の事実はないとご主人も了承される。
246	利用料の値上がり通知された。内容と違うのではないか。	消費税を含む値上がりとなる内容を詳しく説明することで理解を得られた。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
247	<p>○A様（男性）がB様（女性）に対して「バカ・デブ」と言うことが多かった。時には手が上がりそうになる事もあった。その都度スタッフが間に入ってきた。キーパーソンにも折々に報告はしてあった。B様の甥から「伯母がいつも愚痴を聞いているがあまり長いので放っておけない」とクレームとなる。A様の暴言や暴行にいたる行動は、以前からありキーパーソンにも伝えてあった。</p> <p>○子どもが6人いるが、長男・長女だけが鹿児島にいて母親をみている。他県から帰郷した子どもが事業所に母親を尋ねてきた。その後、長男に会った際「『親をあんな所に入れっぱなしで、あまり行っていないそうだね。娘ばかりが行っている』とスタッフが言った。」と言われた長男夫婦が怒り抗議の電話をしてこられた。</p>	<p>○相談・苦情委員会を開く。他の事業所の管理者（3名）にこのような場合にはどうしたらよいか問い合わせる。A様の紹介者（ケアマネジャー）に現状と今後について相談する。委員会では今までにA様の関わった問題が多く これ以上小規模な事業所での生活は本人にとってもストレスが多いのではないかと結論に至り、キーパーソンと相談し他の大きな施設への転居・精神科の受診をして貰う事となった。</p> <p>○帰郷された方々に対応したのは管理者で、そのような発言はしていない。当日出勤したスタッフに聞き取りをして報告しますと。何はともあれ、不愉快な思いをさせて申し訳ないとひとまず詫言した。その日のうちにスタッフの聞き取りをした。翌日出勤した職員にも聞き取りをしたが、帰郷された方々と挨拶以外の会話をした者がいなかった。受付翌日訪問したが留守だったため、夕方電話にて報告した。どんな経緯でそんな発言に至ったのか不明だが、その事実はない旨伝えると理解された。</p>
248	<p>入居者A氏が退去された際、御家族様より羽毛布団がなくなったとの報告あり。全スタッフに確認するも見た事がないとの事である。</p>	<p>管理者と主任2名で御自宅訪問し謝罪させていただく。羽毛布団を弁償し商品券も持って行く。それ以降、全入居者の物品一覧表作成し、こういったトラブルがないよう対応している。</p>

【児 童】

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
1	<p>連絡帳にて家庭より 献立表は受け取ったが、園便りを受け取っていないと書かれた連絡帳に対し、代替えで入った保育士が「担任に確認して渡します」と返答。もらっていないと書いているのになぜ「確認」なのか。</p>	<p>月初めに園便りは全家庭に配布しているが、子ども便で持ち帰るため紛失も考えられる。便りがないことで、保護者は困っているのだからすぐに渡すべきであったことと、日曜日を挟んだことで渡すまでに日にちが経過してしまったことを反省すべきであることを職員間で通達しあった。</p>
2	<p>駐車場を借り上げて欲しい。</p>	<p>別の場所に駐車場を確保した。</p>
3	<p>蜂の巣駆除の依頼</p>	<p>連絡があった時点ですぐ対応した。</p>
4	<p>登園時、親と離れたくなくて園児が泣きながら登園。保育士が挨拶をし、園児を受け入れようとするが母親から離れず、他の子どもが登園したので保育士はそちらに走って行き、その後数人の保育士が挨拶したものの園児を連れて行くことはできず、自分は仕事に行こうとしても行けずに困った。また、室内にいる子ども達を一人の保育士で見ている危険に感じたので何とか対応してほしいと思った。泣いている子どもに声をかけ、親から少し無理をしても受け取って欲しかった。プロとしての自覚を持って欲しい。また、朝忙しく人手が足りないのはわかるが心配りをしてほしい。小さい子どもがたくさんいるので朝の職員数を増やして欲しいとの苦情</p>	<p>職員の対応について、その日のうちに職員会議を開き注意喚起。挨拶や朝の受け入れについては、意見交換及び意思統一。朝の職員配置についても、その週のうちに非常勤で対応し1名増員。その旨相談者へすぐに報告・謝罪する。母親も子育ての悩みで情緒不安定で怒りっぽくなっていたことをお詫びされ、今後もよろしくお願ひしますとの言葉をいただく。</p>
5	<p>職員の対応が悪い、掃除が不十分との指摘あり (苦情ではなく意見である旨の断り書きあり)</p>	<p>職員に開示すると同時に接遇等の研修を行った。</p>
6	<p>各クラスの掲示板がクラスの前にあり1日の様子やお知らせがあり楽しみにしているが、二階のクラスの掲示板が見にくいところがあるので場所を検討して欲しい。</p>	<p>1階のクラスは各部屋の入口にあり送迎の時見やすいが、二階のクラスは出入り口が一階にないため保護者にとっての配慮が足りなかった。早速検討して正門から入ってすぐの見やすい場所に掲示板の場所を変更した。</p>
7	<p>○離婚し母1人・子1人で生活しているが、周囲の方が、“子どもが多動すぎる、カンの虫がいる、母親が甘やかしすぎる”等うるさすぎて困る。障害児ではないかと疑ってくる。 ○母親の職場のストレス等でいっぱいになり、園からの問い合わせにもうそをついてしまう自分が嫌だ。 ○私は母親なのに子どもの何も気付かずに過ごしておりダメな親だ。祖母から“あなたそっくり・・・”と言われ自信がなくなる。</p>	<p>○素直な母親で全てを受け止め苦しい事を伝え、家の様子を聞き、多動等ではなくその折りは知らせるからと周りには“はい。ありがとう”と聞き流すよう話す。 ○“よくやっているよ。今のままでいいよ”子どもの事、世間の事を話し、笑い話へつなげていく。単親家族であり気に掛けすぎている。また、いっぱいいっぱいになったら話しにおいてと言う。 ○母親の生い立ちなどを聞きながら、どう思っただけで大人になったか等話しの範囲が広がり、母親の思いにほめたり励ましたり自信を持って子どもに悪いよと胸を張るよう励ます。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
8	園でおきた子ども同士の噛みつきやひっかき等のトラブルは双方の親に教えて欲しい。	園長に報告 職員会議で噛みつきが多い時間・場所等検討し、噛みつきを減らす対策を話し合う。また、間近に控えた保育参観後の話し合いで議題に出し、広く意見を求めることとし、申出人に伝える。保護者会で、園でおきた子どものケガは全て保育園の責任であることをまず伝え、園で起きた事は全て双方に伝えていくことを原則とするが、ケースバイケースで諸事情により全部は伝えきれないことを説明し納得いただいた。保護者会に欠席した家庭もあるので、後日園からのプリントで方針を知らせた。年度明けて入園式で大まかな園の方針を説明した。
9	職員が帰りの挨拶の時に対応してくれなかった。	他の保護者に対応しており、その事を話すと納得されていた。
10	○登園時職員からの元気な挨拶が聞かれない。元気よく先生の方から声を掛けて欲しい。 ○若い先生は自分の好きな子はすごく可愛がっていて親とも話しをするが、そうでない子は可愛がりもせず親と話しもしてくれない。先生らしい服も着ていない。遊びに行くような服を着ている。仕事なのに・・・。	無記名で意見箱の中に投書用紙に記入し入っていた。保育便りに投書があったことを記載し、職員間でも気を付けていくように話し合った。
11	病気療養のため一時退所していた4才児保護者からの要望 再入所することになったが、再入所前に4歳誕生日を迎えたため4歳措置となった。保護者としては、3歳と同じ部屋にしてもらえないかと要望があった。	措置に関しては役所の管轄なので、園では4歳措置を替えることはできない。ただし、本人が活動の時は3歳との活動ができるように配慮する。後日、保護者がこの案を受け入れ園児・保護者共にとどこおりなく過ごしている。
12	以前から一部の保護者が夕方駐車場で子どもを遊ばせながら立ち話をしているため車の出入りの際大変危険である。駐車場でマナーを注意して欲しい。	保護者全員に対してプリント配布の形で対処
13	○職員の園児に対する注意の仕方について ○園児の私生活について	○誤解がとける。 ○民生委員児童委員と相談しながら様子を見る。
14	熱が37.7あり迎えに来てもらう。兄妹が在園し2人交互にそのような事があり帰ったら熱はなかったため様子を見てから電話をしてほしい。	発熱の子への対応は水分補給・休息等の処置をして様子を見ていることを伝え、今後もよりその対応をすると共に、仕事をしている親の気持ちを十分受け止めることとした。また、発熱して迎えに来て貰った際に再び熱を計り理解して貰うことにした。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
15	保育時間終了時あたりから車の往来が多くとても危ない。園として保護者や地域に説明し改善して欲しい。	園だよりや掲示板、小学校スクールゾーン委員会に示し注意を促した。
16	新年度全員での入所式がないので職員の顔がわからない。	職員の写真をはったパネルを作り1年間張り出し見てもらうようにした。また、職員はネームをつけるようにした。
17	運動会を1日かけて行って欲しい。	3歳未満児が多く半日で終了することを説明し、よく理解して下さった。
18	園児の午睡中、寝かしつけにきた保育士が背中をトントンしていたのが痛かったと園児が帰宅後母親に訴えた。	その翌日に、園長・主任・担当保育士でその時の様子を話し合い母親に説明し納得してもらった。以後、これまで以上に園児への接し方について話し合いを行った。
19	特に夕方送迎時、駐車場が大変混雑し利用できないときもある。夕方、駐車場を利用し園庭で遊んでいる方も多いため利用方法を考慮してほしい。	特に、5時半～6時は混みやすいのでお迎えに来られ、用事等が済まれた方はスムーズな出庫を促すよう働きかける。また、別途駐車場利用方法案内を配布し、皆さんが利用できるように周知を図り随分とスムーズな利用と改善された。
20	○子どもを受け入れる時の保育士の対応について ○クラス入口のマットの端がめくれてきてひっきりやすいので検討してほしい。	○職員会を持ち、これまでに自分の親との関わりで反省すべき事がなかったかロールプレイング形式で実際に対応させ、まずい点や他の職員が気付いた事を話し合いで出し、お互いに気を付けるよう研修を重ねている。 ○工事関係者と協議をし、マットを小さめにカットして縁取りをすることで安心して歩けるようになった。
21	園外保育で近くの病院のリハビリ散歩コース内のセメント道路に、石で落書きをして遊び、そのまま消さないで帰ってしまった。病院から通路に落書きをしないように。公共的な施設や公園等での遊具の利用の仕方、社会的なルール・マナー等教えてほしいとの電話があった。	園と交流を持っていた病院だったので担当職員が落書きを消しに行った。その後、園長と主任保育士が現場を確認し病院に謝罪に行った。職員会議で報告し、今後公的な施設・公園等を利用する時の注意事項や気をつけなければならないこと等話し合った。
22	保護者（意見・要望）文書 ①お帳面の記載について（集金、身体測定等の記載漏れ） ②園報について（写真のカラー掲載が白黒になった経緯） ③行事への兄弟（園児以外）の参加について（返答・対応が遅い）	苦情内容につき項目別に説明・改善内容を文書にて各保護者に配布する。 全職員への周知徹底を図る。
23	○職員の対応 ○運動会の開催日（土曜日）について	○謝罪で了承を得る。 ○園の方針（考え方）を説明し了承していただく。
24	園庭が狭いので運動会を小学校でしてほしい。	学校、公園等を検討した結果、安全面において園内での運動会を続けることとなりご理解いただいた。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
25	<p>○砂場に学童クラブのボールが飛んでくるので対策を考えて欲しい。</p> <p>○門に掲示板を設置して欲しい。</p> <p>○子どもを迎えるときにアイドリングをかけたままにしないように。</p>	<p>○ネットを張りボールが飛んでくるのを防ぐ。</p> <p>○すぐに設置した。</p> <p>○保護者会でお願いした。</p>
26	<p>○園児・保護者に対する保育士の対応が不適切であった。</p> <p>○投薬の仕方に誤りがあった。</p>	<p>いずれもすぐに職員会を開き事実の確認をし、その経緯からまた次に繰り返すことのないように状況を皆で把握した上で、再発防止策の意見を出し、職員間の意思統一を図った。</p>
27	<p>○園児・保護者に対する保育士の対応が不適切であった。</p> <p>○控剤の使用をお願いされた（けいれん時）。</p>	<p>○担当保育士に事実確認をし、朝礼・職員会等で話し合いをし再発防止に努めた。</p> <p>○保護者の仕事に差し支えがあるため、けいれん時控剤の使用をするが、契約書を交わし保護者とのトラブルがないようにした。</p>
28	<p>前妻の祖母が遠足等の園外保育時を見計らって、現地に会いに来たり、保育園の金網の柵ごしから話しかけ、おもちゃを渡したとのことで、それについて報告もなく今までに何度か会っていたことに対し不満を持つての苦情</p>	<p>保護者と園長との話し合いにより今までの経緯の説明をし、謝るとともに改めて家庭の状況等を説明していただき、今後はそれらしき人が現れても許可なく会わせない旨を約束した。そして、送迎時面会等に関する依頼書を作成し徹底することを話し合ったら納得された。</p>
29	<p>園舎2F保育室の窓によじ登ってのぞき込もうとする園児がいた。危ないので何とかして欲しい。</p>	<p>園舎2F保育室の窓は子どもが落下することがないように高い位置しか窓が開かないような造りになっているのだが、よじ登って顔を出そうとしている子どもがいたということで、安全対策のために設計士と相談し木製柵を窓全面に取り付けることにした。</p>
30	<p>園児との関わり方、保護者とのコミュニケーションについて</p>	<p>保育士に事情を説明し、改めるべきは改めていく。</p>
31	<p>運動会の開催方法について、法人全体による運動会ではなく保育園単独にして欲しい。</p>	<p>次のような理由から現行どおりとする。</p> <p>法人全体で地域の方々もお招きすることでお年寄りから園児まで含めて地域との楽しい交流が図れる。</p> <p>園児が社会の一員として健全に育成されるためにも地域との交流は大事。</p> <p>設営等法人全体で対応するので、保育園及び保護者の負担軽減が図られる。</p>
32	<p>広汎性発達障害グレーゾーン</p> <p>母親は自分のこと、その子のこと、下の娘のことで精一杯。父親の協力も必要。祖父母が「母親のしつけの悪さ」という捉え方しかできない。他人の目（わからない子・頭の悪い子）、評価が気になる。</p>	<p>現在、母親に寄り添いながら療育での様子を見ていくこととしている。民生委員さんの協力をもらい、積極的関わりにより周りで暖かく見守り応援していただく。祖父母への理解は難しそうだが、父親が療育への参加等で少しずつ話していけるようにしてもらおう。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
33	<p>鼻水をすぐ拭いて欲しい。子どもに平等な保育（関わり）をしてほしい。子どもに声かけをしてほしい。子どもに対しての保育と保護者との連絡のあり方を見直して欲しい。ケガの連絡がない。朝の受け入れ、帰りの申し送りができていない。</p>	<p>2名からの苦情 両人とも細かいところまで気にされ、送迎の際や連絡ノート等で意見を言われた。園の考え方や子どもの状況を口頭で伝えたり、連絡ノートに記入することで理解を求めた。また、必要に応じて園長・主任が話しを聞いた。保育士の連絡ミスや気付きのなかった事項に関しては、連絡ノート等（職員用）に伝達事項を記入することで職員全員が共通理解し回避に努めた。</p>
34	<p>○園庭に雨が降った後だったため、穴ができ、でこぼこしていて車を運転しにくい。低い車なので車の底をすってしまう（園庭が駐車場になるため）。</p> <p>○4・5歳児のクラスが縦割り保育であるが、4・5歳が一緒だと4歳児がのびのびと過ごすことができないのではないかと。</p>	<p>○全ての穴を平らにしたり砂山から砂を運び埋めていく。出口付近や雨の日は特にでこぼこになったり、段差ができやすいため穴が出来やすい所をあらかじめ把握し、臨機応変にすぐ対処できるよう準備しておくこととした。</p> <p>○活動をする時に可能な限り、4歳児と5歳児を別々の部屋で保育し、担当が一人ずつで子ども達を見るよう配慮する。4歳児は同じ年齢同士の関わりを楽しみ、5歳児も同じ年齢同士で遊びを楽しむ。別々に活動した日は、保護者にも降園時に報告をしていくようにする。</p>
35	<p>親の行事等について、親の参加がある場合はできるだけ土曜日にして欲しい。また、子どもの遠足等も週末に計画して欲しい。</p>	<p>親参加型の場合は土曜日に計画し、子ども達の行事も意見を取り入れ計画している。</p>
36	<p>室内外で転倒しやすい子どもの母親より、すべりやすい箇所を何とかして欲しいとの苦情</p>	<p>ゴム製マットを敷くなどして対応。その後苦情なし。苦情責任者（園長）が対応し、第三者委員へは報告しただけで関与はなかった。その後の申出人との関係は良好。絵本など寄贈して貰っている。</p>
37	<p>「先生の見えないところでA君からいじめられている。いじめられるので保育園に行きたくない」と子どもが言っているとの申出</p>	<p>「いじめ」について 1. とりあえずそのような事実があるのかどうか、しばらくの間、担任に観察させてみるとその場では回答 2. 後日苦情申出者との話し合い ①「いじめ」らしきことはないことを回答 ②今回は申出人の言い分を全て聞いた ③一般にたいしたことではないようなことも園児本人にとっては、友達関係で大きく傷つくこともあるので、その点については担任も充分フォローするようにしたいことを話した。 ④母親も自分の言い分を話すことができ、少し安心したようだった。 ⑤今後心配なことはまた連絡してもらうことにした。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
38	喘息の薬を保育所で飲ませて欲しい。	基本的に保育所では薬は預かれない。必要な時は来所して飲ませること。ノートに記載し、お迎えの時に所長からも話しをし、その趣旨を理解して貰う。今後も、園では服薬管理ができないことをその都度説明し、理解と協力して貰う。
39	園行事等の連絡が曖昧で困る。大事なお知らせは子どもにも親にも先生から知らせて欲しい。早く迎えに行ってしまうと、明日の連絡がわからなかったりするため、子どもにも申し訳ない時もある。	クラス担任・主任・副主任・園長で話し合いを行う。苦情申出の前月は、行事が多かった事や雨のため中止延期など変更があった事等により、連絡・周知の不徹底があったことを反省し、連絡・周知の不徹底があったことのお詫びと今後の徹底について、クラス入口に掲示し周知した。
40	子どもの名前を呼ぶときに呼び捨てにするのが気になる。愛称や親しみを込めて呼ぶのは構わないと思うが、小学校へあがるとさん付けで呼ぶようになるとの事なので、今のうちからその習慣を付けておいた方がいいのではないか。	職員会で話し合い、今後は全ての園児に対して「～さん、～ちゃん、～くん」付けで呼ぶようにし、子ども同士で呼び合う際にも保育士が気を付けて見守るようにすることを決める。また、その事を園だよりにも載せることで、保護者の方にも今回の苦情内容や結果を周知した。
41	降園後、駐車場で数人の母親と立ち話をしており、通りかかった園長に、「迎えに行った時に子どもの悪い行動ばかりを保育士から聞かされて悲しい」という話しをする。	園長より主任へ報告 主任より担任保育士に話しをし、対応の仕方を一緒に考え保護者への対応の仕方について指導する。 主任、担任より保護者へ謝罪し、担任も保護者へ自分の気持ちを伝え、保護者も納得される。 今後も小さいことも伝えあって、信頼関係を作れるように話し合う。
42	近所の駐車場利用者より、車止めの石を掘り起こされネーム(木)も度々抜かれている。	園児に聞いたところ小学生の行為だったとわかり、駐車場利用者に事実を話し納得していただいた。
43	A子とB子は日頃から仲が良いが、トイレの順番待ちの場所をめぐるA子がB子を叩いたため、B子がA子の顔をひっかいた。保育士も傍らにいたが一瞬の出来事だった。降園の際、お迎えに来た方にお詫びをしたが、後日、A子の母親より「A子のひっかき傷がひどかった」との苦情を受けた。	A子とB子は年齢的にも落ち着かない時期でもあるので、しばらくの間保育士の側に別々におき、常に2人の間に誰かいるように環境設定した。 子ども一人ひとりの爪の状態を確認し、伸びている子どもに対しては保護者に連絡して切ってもらったり、保育園でも切ってあげるようにした。
44	保育園の家庭訪問は必要ないのではないか。	園児宅の場所、家庭環境などわかっているならば今後の保育に役立つのでと説明するが、今年も1家庭のみ家庭訪問を見送る。
45	子どもを迎えに行った時、“さようなら”を言ったらずぐに門を閉められてしまい嫌な思いがした。いつも一人で遊んでいる姿を見るので先生から嫌われているのかと思った。	別の園に転園することになってから話されたため、その時に言ってくださってよかったことと、今後このような事がないよう職員で話し合うことを話し、「いやな思いをさせてしまってすみません」と言うと、話せたことでスッキリされた様子ではあったが、結果的には転園

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
46	お迎えの際に担任からあいさつがなく、コミュニケーションが取れない。基本的なあいさつや日常的な会話を大切にしてほしい。	不適切な担任の対応により不快な思いをさせたことについてお詫びをし、担任としては無意識にっていた行動に気付かせていただいたことに対して感謝の意を伝える。また、今後の対応をしっかりとっていくことを説明し安心された。職員会議の中でも取り上げ、送迎時のあいさつや会話など保護者とのコミュニケーションをとるよう周知した。
47	3・4歳混合クラスに3歳児が籍をおいている。いじめられたらどうするのか。保育園なのにどんどん子どもを入所させていいのか。3歳児は3歳児だけのクラスにしてほしい。保育園で多くの子どもがいるのは良くないのではないかと。少人数にして欲しい。	現在の年齢児別人数、4歳児24名・3歳児35名であること。保護者会で説明したとおり、混合クラスが例年であること。個々の発達状態から考えても無理はないこと。140名定員に115%まで入所可能で受け入れている。それに伴う職員は臨時雇用で国の基準は十分に満たしていることなど説明する。保育園への待機児童が多いため、定員以上の受け入れも必要などの説明
48	夕方のお迎え時は駐車場が混み合うため、一車線側で順番待ちし駐車場が空いたら駐車するというルールをお願いしていたところ、順番を無視して反対車線から割り込んで駐車場へ入った保護者に対し、順番待ちしていた保護者からルールを守るよう強い要請があった。	年度初めの保護者説明会や中途入所の保護者に対し、駐車方法について口頭で説明し協力をお願いしていたが、早速、駐車方法の図面を作成・掲示し、口頭と併せて周知している。迅速な対応に理解いただき、その後はマナーを守った駐車がなされている。
49	母親の体調が悪い時でも「子どもは保育園に行きたい」と言う時、職員に迎えに来て欲しい。	職員数が限られているので、一人の子どもだけを送迎する事はできないこと等を話し、同じアパートに住んでいる人や同じクラスの保護者等に頼むか、体調面を考えながら工夫して送迎してくださいと話しをする。
50	○1歳児の噛みつき ○園で友達に押されて後頭部をぶつけた。 ○延長保育料の減免について市へ	○園内では保育士も目を離さぬよう見守り、噛みつく子どもから離して遊ぶように心がけた。 ○夕方、延長保育児で子ども同士ぶざけてこぼを作る。様子を見るよう保護者に伝えた。母親が心配し病院へ連れて行き、結果としてはたいしたことなく終えた。治療費を支払って欲しいとのことで支払った。 ○良く理解されていなかったため説明して了承される。
51	○行事のお知らせ・変更は早めに教えて欲しい。 ○大型積み木で指を挟み処置して貰ったが、その後ひどくなった。 ○帰宅後入浴中、頭の傷に気が付いた。園からの報告がなされていなかったため報告をしっかりとってほしい。	○行事計画等検討（変更も含め）し、早急に知らせるようにした。 ○状況を伝えた上で病院で受診していただき治療を行う。 ○保育士の確認不足で全く気が付いていなかったことを十分にお詫びするとともに今後十分気を配ることとした。
52	行事等で体育服を活用しているが、曜日が重なると洗濯が間に合わないのと回数減らして欲しい。	体育服の活用回数を減らした。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
53	<p>○2・3階の外柵の間隔が広すぎて不安を感じる。</p> <p>○園児の持ち物の間違いがある。お手ふきタオルの使用・未使用があいまいである。</p> <p>○他園児との喧嘩でよく噛みつかれているがどうしてか。</p>	<p>○柵補充</p> <p>○保護者には口頭で保育士の確認が足りなかったことをお詫びする。各保育士間の役割分担を明確にし、確実な持ち物確認をする。各保護者に園児の持ち物に記名をお願いする。お手ふきタオルの使用・未使用の確認の徹底</p> <p>○保護者には口頭と連絡ノートでお詫びし、噛みつきによる喧嘩が起こる場合をお話した。園児だけで遊ばせず、保育士一人は必ず見守るようにする。園児の状態を見ながらスキンシップを十分取り、情緒安定に努めることを保育士間で話し合った。</p>
54	<p>0歳児の保護者から噛まれることが多いという苦情の手紙をいただいた。内容はクラス便りで噛みつきの意味などは書かれていて、それについてはよくわかるが顔を噛まれる事が多い。どうしてそんなに顔ばかり噛まれるのかというものだった。</p>	<p>園長・主任・担任で謝罪と今後の対応について返事を書く。また、噛んだ子や噛まれた子に対する対応の仕方やその時の状況を具体的に伝えた。その日のうちに返事を書き対応したことで理解を得られた。</p>
55	<p>○利用料金について</p> <p>○接遇に関する事</p>	<p>○児童係と連絡を取りながら詳しく説明をし、了解をいただいた。</p> <p>○職員数も少なく朝の受付が1人の当番でなされており、勤務時間で混むときには全員に手が回らず保護者の不満になっている。職員が平等に受付が出来るように現在強化中</p>
56	<p>保護者の連絡網についてメールの要望あり</p>	<p>メールでの連絡の考えは現在ない旨を伝え、名前・電話番号のみで連絡する。</p>
57	<p>4・5歳児の混合クラスになると子ども達が心配である。特に5歳児は就学前の大事な時期である。年齢別にして欲しい。</p>	<p>園長が直接話しをした。母親としての心配な点はあるようだが、週に2・3日は年齢別保育をしたり、子ども達から目を離さずできるだけ一緒に遊び込む保育をする等話し、納得された様子であった。</p>
58	<p>水イボの治療で病院に行くと「水イボはうつらないのでプールに入っても良い」と医師に言われたのになぜプールに入れないのか。</p>	<p>感染症に対する園の方針でもあり、プールに入れないわけでもない、そういう子どもたちには補助プールを準備して入れている。本人は水イボを掻くため血が出たり、化膿していたため、園としては症状を見てシャワーや他の遊びを取り入れてはいることを話し理解を求め解決した。</p>
59	<p>給食の除去食について</p>	<p>豚肉を食べさせたことに腹を立てられる。アレルギー検査報告書には、肉類のアレルギー源はなかったので食べさせたが、お互い話し合いをし納得してもらおう。</p>
60	<p>○保育士が保護者と会ってもあいさつもしない。保育士が園児にあだ名を付けて呼ぶ。</p> <p>○昼寝させながら保育士も寝ていた。</p>	<p>○保育としての自覚がないとの判断で辞めてもらった。</p> <p>○休憩と取る。しかし、寝るまでもなく横になるぐらいならと注意</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
6 1	<p>○職員があいさつしなかったり、登園時子どもをしっかり受け取ってくれない。</p> <p>○よく子どもが蚊に刺され赤く腫れるので、園でも対策をして欲しい。</p> <p>○発表会駐車場を遠い人だけに確保してあげるのは不平等である。</p>	<p>○保護者へのあいさつ、言葉かけ等を職員会で話し合い、朝の受け入れは十分に配慮していくように再確認する。</p> <p>○クラスではベープマットをつけるようにし、戸外では長袖にしてもらったり家庭より虫除けスプレー等をしてもらうように頼む。</p> <p>○会場施設に依頼して駐車場数を増やしてもらう。</p>
6 2	<p>4歳児、5歳児の入園児が少なく、昨年までそれぞれのクラスであったが、今年度から4・5歳でクラスを編成した。保護者から保育の内容等の心配があるのではないかという相談があった。</p>	<p>4・5歳児と一緒に保育するが、保育の内容や援助が必要な場面では、フリーの保育士と一緒に保育することや、それぞれの年齢に合った保育計画で園生活を進めていくことを説明すると安心され納得していただいた。</p>
6 3	<p>当園において流行性時下腺炎及び嘔吐下痢症等の感染症が流行した折り、保護者から施設及び児童に関する衛生管理について、適切な処置が行われているか問い合わせがあり、当園の衛生管理方法の情報開示を求められた。</p>	<p>文書及びパンフレット等で感染症蔓延防止に関する取組について周知を行い、クラス担任からも保護者に対して日頃の衛生管理についての説明をもらった。その後、保護者の方々に感染症蔓延防止にご理解ご協力をお願いし、園児の保健衛生に関して相互理解を深めるように努めた。このような対応の結果、保護者の方々からは当園の取組みについて一応の理解を得た。</p>
6 4	<p>○登園・降園時の車の駐車について手紙による投書</p> <p>○感染する病気の登園について手紙による投書</p>	<p>○利用者の方々へ文書で駐車場利用のお願いをするとともに、駐車禁止看板の設置</p> <p>○文書にて感染予防の徹底のお願い</p>
6 5	<p>送迎の際、車の速度を減速して欲しい。</p>	<p>申出人より事情を聞き、車の登園の際、速度の減速願いの文書を保護者に配付。また、道路標識（速度減速標識）も立てたこと等申出人へ報告</p>
6 6	<p>○子どもがウソをついたり、習い事の帰りに寄り道をしたりすることが多い。母親も仕事や子育てに大変なので、園でも指導して欲しいとの苦情</p> <p>○子どもが園でケガをしてきた。相手の親からは何の謝りの電話もない。どのような対応になっているのかという園への対応についての苦情</p>	<p>○母親の話を丁寧に聞き、その後園で対応できる部分については、担任がクラスの中で対応し、母親も納得した。</p> <p>○園ではケガへの対応をどのように行っているかきちんと説明し、両方の保護者へ経過を報告後、ケガへの対応の仕方を園全体で検討し直し保護者へも通達する。</p>
6 7	<p>1日に2カ所噛まれた。</p>	<p>職員会で話しをし、保育士の目の届きにくい時間（給食後と夕方のお迎え）は、赤ちゃん組で待機させる（保護者に説明し了解してもらう）。噛んだ子にもストレスがあるだろうから、噛んだ子どもスキンシップをとるようにしていく。</p>
6 8	<p>昨年の運動会の時、編成所で待っている間とっても暑くて子どもがかわいそうであった。</p>	<p>すぐに業者へ連絡を取り編成所にもテントを設置した。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
69	<p>○保育士が目の上を叩き、爪が当たって痛かったと子どもが話した。</p> <p>○子どもが登園を嫌がる事が多い。保育園での対応が悪いのではないか。</p> <p>○親に対する保育士の口調が強すぎるとの指摘あり</p> <p>○インフルエンザのため欠席をして解熱後2日たって登園したが、受け入れの保育士の言葉に気分を害された。市役所に苦情を訴えよう思ったが、とりあえず主任に相談してからと相談に来られた。</p>	<p>○保育士に事情を聞き職員会でも話し合い、今後気を付けるように周知する。園長・主任から謝罪の電話を入れる。</p> <p>○担任・主任とで父親と話しをする。園での様子、友達関係などを伝え、今まで以上に配慮することで理解してもらった。</p> <p>○園長・主任から謝罪の電話を入れ、その後直接話しをするが、家庭の事情により実家に帰られることになり退園される。</p> <p>○話しをゆっくり聞いてあげると落ち着いて帰られた。</p>
70	<p>○お迎えに行ったら保育者が子どもの名前を呼び捨てにして呼んでいた。なぜ、呼び捨てにするのかわからない。呼び捨てにすることで、子どもと保育者の心の距離が縮まるのか？個人の尊重をして欲しい。</p> <p>○保護者に対して友達としゃべるように話している保育者がいる。フレンドリーな雰囲気イコール信頼関係がよいとは思えない。園外では、そうは思わないが、園では仕事としてその姿勢を考えて欲しい。</p>	<p>職員研修を開いて全職員で検討する。保護者との信頼関係はフレンドリーなしゃべり方や呼び捨てで生まれるものではない。保育士としての自覚（専門性）を自分が意識することが大切なのではないか。自分の子どもを呼び捨てにする保護者や呼び捨てにされても嫌でない保護者も、保護者が「○○君」「○○ちゃん」と呼ばれて嫌でないはず。保育者がフレンドリーな状況に納まるのではなく、プロとしての意識を持ち保護者への声かけや子どもへの接し方を常に考えていく必要がある。研修結果として、これからの保育者のあり方を保護者に伝える。</p>
71	<p>運動会の日程が兄の小学校と一緒なので、他の日に変えて欲しい。それが無理であれば昼食時間をはさみ3種目位は避けて欲しい。</p>	<p>保護者がお迎えの時、園長・主任で話しをし、日程を変えることは難しい事を伝え、プログラムを立てるときなるべく希望に添うよう努力することをお話しし、無理が生じるときは了解してもらうことで納得してもらった。</p>
72	<p>駐車場が3台分駐車できるスペースだが、駐車の仕方によっては2台しか駐車できないので、きちんと線を引いて欲しい。</p>	<p>駐車場は他の施設の用地を借りているので、その事業主に白線を引いて良いか許可をお願いする。許可がもらえなかったため、その旨を文書で知らせ、保護者の方へ3台駐車できるようお互いに協力してもらうようお願いする。</p>
73	<p>○Tシャツがなくなった。</p> <p>○年度途中の進級に対する本人への配慮の仕方と持ち物等の変更に伴う不安について</p>	<p>○他保護者にも探して貰うための協力依頼実施後、家にあったことが判明した。</p> <p>○送り迎えが両親・祖母と異なるため、口頭での説明に行き違いが生じてしまった。そのため、きちんとした説明書をプリントして渡すことにより解決した。</p>
74	<p>子どもの着替えた服1組が汚れ物入れ袋に入っていなかった。記名してあったので確認しながら入れてほしい。</p>	<p>着替えをした後や持ち物の始末の際は、保育士が名前を確認してから行うようにし、降園する際も保護者と共に再確認するよう気を付ける。保護者に持ち物の記名を再度お願いする。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
75	<p>○夕方6時ぎりぎりに迎えに来られた祖母から後日電話が来て、保育所にはクーラーはないのか？（孫が汗びっしょりになって帰ってきた）との問い合わせがある。「あります」と答えるとなぜ付けないのか。家庭では暑いときは一日中付けているので、保育所でも付けて欲しいと言われる。</p> <p>○絵本の取り合いによるトラブルで左手の中指にひっかき傷が出来たと保護者に伝えたところ、一方的に「噛みつき」と決めて取ってしまう。たまたま担任が休みで非常勤が対応したところ、激しい口調で非常勤を攻める発言があった。</p>	<p>○保育所では給食や午睡の時間など全員が揃う時間帯に付けるようにして、1日中使用することはない事を説明する（なるべく自然に近い状態で生活させたいと話すと納得してもらえた）。</p> <p>○園長と非常勤職員で「すみませんでした」と謝る。それから、トラブルになった状況を冷静になって説明し、お互い話し合い職員会議等でしっかり見守るように周知徹底するように伝え納得してもらえた。</p>
76	<p>園児の送迎時、保護者が駐車場があいていても路上駐車する。車の陰から親を追って飛び出したりすると危ない。自分の子どもだけでなく、保護者全員で園児の安全に気を付けることが大切と思う。園だよりなどで呼びかけられているけれど、注意を促す号外のようなものを是非出して欲しい。</p>	<p>すぐに各家庭向けのお便りを配布する。園のフェンス、路上駐車禁止と園児の安全へのご協力、お願いのチラシをラミネート加工して下げる。後日、「すぐに対応していただいてありがとうございます」とお礼。「こちらこそ、貴重な申し入れを感謝いたします」と今後のご協力をお願いする。</p>
77	<p>子ども同士の喧嘩で噛まれたことに対する苦情</p>	<p>主任が対応。喧嘩の状況を話し、ケガをしたことに対しては謝罪する。子どもの最近の様子（落ち着かない）を話し、今後子どもへの接し方などを相談し、保護者にも対応して貰う。</p>
78	<p>正面の駐車場が狭いこと（3台）、すぐ近くの幼稚園に借用している駐車場が30～50m離れていて遠いので、もっと近くに設置するよう対処してほしいと匿名であった。</p>	<p>以前は正門には軽自動車2台しか駐車できなかったが、園庭を狭くして普通車が3台駐車できるようにしたこと、また街中で園舎の近隣に駐車場の設置は困難であること、近隣の幼稚園の広い駐車場を好意的に借用させてもらっていることを園だよりでお知らせした。その後何の反応もなかった。</p>
79	<p>続けて噛みつかれた子どもの保護者から、連絡帳を通して苦情が寄せられた。</p> <p>噛みつきを未然に防いでほしい。噛みつく子に職員をはりつけてほしい。噛んだ子の親に謝罪して貰いたい。異年齢との交流の中で子ども同士で悪い行動を注意し、防げるような保育をしてほしい。</p>	<p>噛みつきがあったいきさつについて詳しく説明。子どもの発達過程における友達との関わりの中での育ちについて、園の方針について（噛みつきをする子どもの育ちの背景等多角的配慮）など、ご両親とお話しをし、完全には納得できないものの園にお任せしますとご理解をいただいた。</p>
80	<p>はだし保育も大賛成なのですが、靴を履くときは靴下を履かせていただけないでしょうか。</p>	<p>個人の対応を尊重することを伝えて、2歳児なので個別に声かけをするように配慮する。</p>
81	<p>保育士が園児の乳歯を抜歯したと電話が理事長宅にあり、もし血が止まらなかつたり、化膿したら責任をとってくれるのかという内容であった。</p>	<p>翌日、理事長が来園し、園長立ち会いの中、内容を確認。保護者に今後ないようお詫びをし、今後のことについて説明。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
8 2	<p>○働いている親にとって大変なので、月1回のおにぎりとお弁当をなくしてほしい。</p> <p>○園便りにここ2ヶ月間、子どもの写真が載っていない。教室前の写真にもないのでえこひいき。親にも子どもにも先生の気持ちにムラがあり、取っかかりにくい先生がいる。</p>	<p>○園便りにて完全給食なので親の愛情を伝えるため、お弁当の日を設けていると回答</p> <p>○園便りにて職員会で注意するよう話し合ったと回答。園長が朝礼、職員会で報告・注意</p>
8 3	<p>園行事については保護者の参観が必要な場合は、1ヶ月前までに知らせて欲しい。年間行事と日程が変更する場合は早めに知らせて欲しい。</p>	<p>仕事をされている保護者になるべく迷惑がかからないようにと行事を進めていること。年間行事を立てていても職員の出張、会合で変更せざるを得ないことなど・・・でも、早く保護者に知らせるべきだったことなど手紙にして謝り、また直接話しをし理解してもらった。</p>
8 4	<p>園児のお迎え時、駐車場を専有しっぱなしで、園児を園庭で遊ばせているため駐車場に空きがなく、駐車出来ないときがある。また、親同士でおしゃべりに夢中で園児の事故が心配</p>	<p>苦情についてすぐに職員で協議。お迎え時の駐車場に職員が目配をするようにし、その都度、保護者に呼びかけ駐車場使用についてと遊んでいる子どもへの見守りについて協力を呼びかけるようにした。駐車場の使用については、すぐ側に空き地もあったことから、子どもを遊ばせる保護者についてはそちらを利用してもらったりして、保護者の理解を得られたが、このことについては、毎年入園式の折り話しをしている。</p>
8 5	<p>担任保育士が休みの時の代替保育士が怒るので登園したくない。</p>	<p>・代替保育士を替える・家族状況を把握する・保護者との連携をより密にする等の検討を保護者同席で話し合う。結果、代替保育士は替えなくてもよい・弟の誕生がありそちらに重点があり本人まで気がまわってなかった・本人が楽しく登園できるように支援（母親との連携）することとなった。</p>
8 6	<p>○汚れ物入れのビニール袋を入れ忘れたことを子どもに直接言わないでほしい。母親の不手際を子どもに言ってほしくない。</p> <p>○暑いからと言って半袖にさせないでほしい。肌がカサカサになるから（5月頃）</p>	<p>○注意をしようとして子どもに言ったわけではなかったが、これからは、母親の気持ちを考え、直接母親にお知らせしますと伝える。</p> <p>○母親と毎日連絡を取り合うことにした。</p>
8 7	<p>嘔みつかれた親に報告を怠った。</p>	<p>保育士が連絡（報告）ミスをして謝り、保護者も納得</p>
8 8	<p>今回より入所申込と一緒に保育料滞納誓約書があった。印鑑証明や所得証明書等と個人情報保護法ができて今、あんまりではないか。滞納者が多いのだと思うが、なぜこの書類が必要なのか説明があるべきではないのか。</p>	<p>役場から入所開催の書類が届いた時点で問い合わせたが、「今年からこのように決まりました」とのことであった。苦情者には役場からの意向を伝えるが納得いかない様子である。役場の方へ保護者からの苦情の内容を伝えると、「苦情の電話は多数きている」とのことであった。とにかく決まったことなので、そのように伝えてくださいとのことであるが、園からの説明は難しい。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
89	○運動場の芝生と土の所が少々段になっている。 ○砂場の砂が少々少ないので追加して欲しい。	○ただちに段となっている所に土を入れて改善した。 ○ただちに砂場用の砂を発注・購入して追加した。
90	子どもの顔に傷の跡がある。どうしたのか説明して欲しい。	担当者が親のお迎え時に報告を忘れていたため、夕方電話あり。担当者が帰った後だったので、連絡してすぐ電話で対応するよう指示。その結果、親も納得したが、全職員に職員会議等で気を付けるよう話した。
91	○Aさんについてかけられた職員の言葉かけ ○個人情報に関すること	○職員・所長と共に話しを聞いた上でAさんの現在の状況について把握し、理解を示した上で相談に乗る。日を追って2回ほど気持ちを聞き、また今後どうしたら良いかを受付担当者・責任者・Aさんと話し合いを持ち解決に至る。 ○職員・所長と共に話しを聞いたうえで、第三者に漏れているかどうかの責任の所在について、今後のあり方について三者で協議し終了
92	「熱が出たからと言ってすぐに呼び出されては仕事ができない。病児保育は高すぎて払えない。ぐったりするまで園で預かってください」	「熱があるとき、子どもは突然様態が急変しますので37.7度が過ぎたらやはり連れて帰っていただかないと・・・」「普段少しでも体調が悪いかなど感じたらすぐに病院に行くことによって熱が出なくてすむ場合もあるのでお互い気を付けましょう」等やんわり断った後、予防策を提示し相互納得しました。
93	園児に対する配慮の仕方について（担任について）	担任の意図、園長の思いなど第三者委員を交えて話し合う 共通理解のもといい形になってきている。
94	降園バスより降りてくる時にステップの所で転んでしまい足に痣ができたが、その時の新任職員の対応が不適切であった。障害を持つ子供達の特性を理解し、きちんと保護者に引き渡すまでが仕事であることを自覚し対応して欲しい。	職員に障害児の行動面の特性についてとバス送迎時の添乗員心得を再度指導した。
95	園で決められた被服費で洋服を買いに行きたいが、担当職員が忙しく自分と職員との時間が合わなくて洋服を買いに行けない。子ども（自分）だけで被服費を使って洋服を購入してはいけないのでしょうか。	園長が本児童と面接し内容等を聞く時間を十分に取り、被服費の使い方についての説明も行った。子どもだけで買いに行った場合、金銭面の管理に不安があったり、サイズの合わないものを買う恐れがあったり、年齢不相応の洋服を買ったりする等の懸念がある。職員と一緒に出かけ相談しあいながら購入することもお互いのコミュニケーションを持つ時間にもなるし、絆を深めるチャンスにもなる等の説明をし、本児童も納得した。面接の中で洋服の購入時期が何時も遅いと訴えもあり、園長より担当職員へ購入の時期を早めてもらうよう伝えることを本児童に約束した。今回の洋服購入について、担当職員と出かけ購入することが出来た。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
96	○携帯電話を持たせて欲しい。 ○持ち物検査をしないで欲しい。	○高校生を対象に条件を付けて認めることとした。 ○これまでも児童部会等を通じて問題行動等があった場合は、所持品検査を実施する事があることを説明している。今回の苦情申し立て児童も、問題行動があったことによる所持品検査を実施したもので、再度本人に説明の上実施したものである。
97	入園児の祖母より、同室の児童が自分の孫をいじめているとの苦情	両方の児童から別々に事情を聴取し、加害児童への指導を行うとともに別居室へ変更した。祖母へも連絡をするともに職員全員で目配りすることとした。
98	事務局職員が勤務していない時の園内入園者へのチェック体制の甘さ	入園者（面会人等）に対する入館受付簿の記入指導及び出入者の監視を徹底するよう警備員を指導した。
99	子どもが職員から体罰を受けたという苦情	当事者間で話し合いをし、状況等の説明をし、職員が謝罪し和解した。
100	日中一時支援事業の利用時間に対して、事業所間の連携が取れていない（ある職員に伝えてあるのに、違う職員から再度かつ時間短縮での利用要請があった）。20時以降の夕食について、職員が家庭の事情に介入してきた。利用者と事業者は対等ではない。利用者を「お客様」として接する態度が見られない。	関係職員より園長が事情を聴取。苦情申出人に対し左記三点に関して謝罪。申出人よりの意向で、苦情対象となった職員を窓口より外すよう処理。園長及び主任ヘルパーのみを窓口とする。
101	上級生が下級生に威圧的な言動を取っているのを止めさせてほしい。	子ども自治会で議題としてあげ、子ども達自身に施設生活はどうあるべきか投げかけ、弱い立場の子どもも意見表明でき、のびのび生活できる施設作りを目指していることを周知徹底する。
102	職員の増員について	関係機関に相談し、職員を増員することができた。
103	入所者同士の人間関係	申出人の話しを十分聞いて、解決に繋がるよう心がけている。
104	入所者でパチンコ三昧の生活をしている人、夜の外出を頻繁にする人、体の調子が悪いと言って保育室に預けるのに外出する等の人がいるので、1日も早く自立できるよう職員もしっかり支援し、貯蓄もさせて早く退所できるよう頑張らせて欲しい。	第三者委員4人に施設に来ていただき、苦情のあがった人たちの現状を話す。その後、施設長が当事者と面談。苦情のあった内容を話し、気を付けて生活するよう話しをする。
105	職員の対応に対する苦情 ①通帳・カードを返さない。手紙を勝手に見る。 ②通帳・カードを渡さないと出ていけと言われた。 ③職員の対応に二面性がある等	説明不足、コミュニケーション不足などがあり、利用者によく伝わっていなかったため、再度、話し合いの場をもち理解してもらう。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
106	<p>○食事のメニュー内容について</p> <p>○日常生活について（深夜番組を見たい。22時のドラマを見ないと学校で友人の会話についていけない）</p> <p>○日常生活について（消灯の時間を延長して欲しい）</p>	<p>○児童に対してアンケート調査を行い改善する。</p> <p>○中学生・高校生については、23時まで可能とする。</p> <p>○中学生・高校生の消灯時間は時間を無制限とする。</p>
107	<p>○誰もいじめがないようにしてください。</p> <p>○自転車を使いたい。自分のお金で買っても良いか。</p>	<p>○お互いの子どもの意見を聞き対処した。また、意見を出し合える場を作り安心して生活することの大切さを話す。</p> <p>○欲しい人が自転車を持つことになったら置く場所がないので、今あるものを仲良く使って欲しい事を話した。</p>

【障害者】

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
1	主任が不在時、子どもへの処遇に不満がある。	主任が不在時、子どもへの対応できる職員数は足りているが、他職員の力量不足で保護者のニーズに応えられていない可能性がある。職員研修や日々の内容を振り返り等をし、しっかり行き、療育の質を高めていくように努めていく。
2	母子通園の日に赤ちゃんを連れて来られる方が、床にそのまま赤ちゃんを置いて活動に参加されており、我が子は状況が判らず走り回るので、赤ちゃんを踏んで事故に繋がってしまうのではないかと心配で活動に参加しにくいと配慮して欲しい。	受け入れ態勢を把握し、安全な環境を整えた上で活動にはいるよう場所の確保と見守りの促しをしていくことをお伝えする。
3	利用者から送迎中の車の中で、他の利用者を支援員が笑って話のネタのようにしている感じがしてとても嫌だったとの苦情相談があった。自分のいない所で、自分のことを同じように笑っているのではないかと考えてしまい不安である。	電話で苦情を受け付け、相談者にはお詫びを申し上げ改善を約束した。支援員への職員教育として、職員会を通じ注意をし、対応について指導をした。相談者は、相談して以来3週間ほど通所しなかったが、現在は以前と変わらずに通所している。
4	○個人的思考に関する不満 ○家族間に関する個人的処理を越えた問題	○集団行動に関するルール及びマナーなどの周知を図る。 ○本人に対し一般的なリラクゼーションの提供に努める。 施設側より家族に対し、本人の精神的又は身体的状況の深い理解を求める。
5	○職員の言葉使いが悪い。 ○他の人よりおかずの量が少ない・お風呂の順番が遅い。	○状態の報告をしなければならない事を説明し、お詫びして理解していただく。 ○その都度話しをして対応している。
6	○就労に繋がる為の資格取得 ○制度移行により施設入所支援が使えなくなり、金銭的問題や家庭事情により通所サービスが困難になった。	○施設内だけでなく地域の関係機関と連絡を取り、情報開示と本人の希望を重視し、ヘルパー2級を取得できた ○本人が共同生活（グループホーム）での生活を強く希望していたので、金銭的問題については工賃額のアップと足りない分は保護者からの援助によりグループホームでの生活を開始する。
7	○駐車場から園に入るまでの段差にスロープをしてもらいたいとの苦情 ○乳児や重度の園児のためのオムツ替え台を設置して欲しい。	○簡易型の手作りスロープを作成して段差をなくしている。 ○設置場所、予算等を行政と調整中
8	利用料と工賃の関係について	一人一人利用者と面談し、根拠を説明し納得していただいた。
9	○利用者でしつこい人がいる。 ○支援員は誰にでも話しかけて欲しい。	○個人同士で話し合いを持ち、なぜこのように感じたかを考えてもらい本人同士で解決 ○誰にでも声をかけているつもりだったが、再度職員に声かけしていく。ただ、個別指導の一環で、利用者から職員に話してもらおうよう待っている場合もあることを話す。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
10	○欠食する利用者の食事の後片づけは、職員でして欲しい。 ○利用者の起床時間まで職員は静かにして欲しい。	○職員の目配りが足りずに、今回利用者が片付けることになったので、今後は職員が最後まで目配りをし、片付けることを利用者に報告した。職員には、利用者が片付けることのないように職員が対応するよう伝えた。 ○職員が朝の準備でバタバタ動き回るため早く目が覚める。今後は利用者が就寝されている時間帯は、静かに朝の準備をするよう通達する。
11	男性トイレが汚れていて便座に座ることをためらう。	掃除当番を決めてきれいにする。用を足す位置をわかりやすくテープで貼る。
12	利用者より実姉からお金の無心とする電話が入って困るとの苦情あり	苦情受付担当者より実姉に電話する。本人も困っているとの事情を説明。今後は世話人を通してそうした相談はして欲しいとお願いしている。
13	グループホームへの帰り道にゴミのポイ捨てがあるので全員に指導して欲しい	今後の生活のあり方を含めて全員に注意する。その後はゴミのポイ捨ては見られない。後日、ボランティア活動の一環として剪定や除草作業を行いきれいにする。
14	職員の増員について	関係機関に相談し、職員を増員することができた
15	○休日の面会で来所時、玄関インターホン不良で30分待った。 ○外出時の衣類が普段着であった。 ○噛まれ傷が肩にあったが職員が気付いていない。 ○帰宅時、購入した帽子が紛失している。	○インターホンセッティングを徹底し改善 ○家族の意向を聞き準備することを徹底し理解を得る。 ○安全・見守り体制の見直し徹底を図り、理解を得る。 ○私物の保管の徹底を図り理解を得る。
16	○各個室に鍵を取り付けて欲しい。 ○暴風雨時が不安とのことで雨戸を設置して欲しい。	○業者へ依頼し、各部屋のドアノブを鍵付きの物と交換した。 ○業者へ工事依頼し、シャッター式雨戸を設置した。
17	園便りの集合写真にうちの子が写っていなかったとの苦情	次回より利用者の人員を必ず確認してから撮影する。やむを得ず撮影できない場合は、その旨を保護者に報告することを説明し、納得が得られた。
18	○職員の言葉遣いが悪い。 ○帰宅時に紙オムツをする事を職員が忘れ、自宅カーペットを汚す。 ○家族への引き継ぎ内容を間違え、家族が事業所に不信を抱く。	○家族への謝罪。今後職員接遇改善について事業所ミーティングを行い職員へ指導を行う。 ○家族への謝罪と利用者支援について再度ミーティング時に説明と引き継ぎ表を作成。 ○家族への謝罪と引き継ぎミスがないように、当日の責任者を設定し情報を共有する。
19	本人のお金(年金)を事業所で管理しているが、家族にそのお金を渡さないと言う内容の苦情が支庁担当課にあり、事業所への問い合わせ	(記入なし)

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
20	利用者が外泊中に施設に戻りたくないとの訴えから、保護者より退所させたいと相談を受ける。	本人・家族と話し合いの末、情緒不安定な時期であったことから、1ヶ月間自宅で様子を見ながら生活していただくこととなった。2週間後に様子を伺いに行くと、気持ちに変化が見られその数日後には園に帰寮された。
21	○車イス利用の方が、ソファで休まれ車イスに移乗する際、不安定で危険であるとおっしゃられた。 ○三障害の方々が一緒に活動されるため、身体障害者の方同士、身体障害者と知的障害者の方の間でトラブルが多い。	○車イスへ移乗するのにちょうどよい高さのタタミ台を設置する。安全でゆっくり休めるスペースの確保が出来た。 ○その都度、当事者と相談苦情受付担当者が相談室にて面談を行い、それぞれの障害について説明し理解を求めたり、トラブル解決に向けての対応を一緒に話し合う。
22	Tさん宅の車庫に駐車してあった運搬機の鍵が夕方までは付けてあったが、翌朝にはなくなっていた。また、車庫に置いてあった古い書類が車庫周辺に投げ散らしてあった。鍵がなくなったと思われる夜に、学園の利用者と思われる人が車庫や家の周りをうろついていたため、その時に鍵を取ったのではないだろうか。また、運搬機は古いが使用することがあるので動くようにして欲しいと運搬機の所有者の娘さんより電話がある。	電話の後に直ぐ利用者の顔写真を持って確認に行く。昨夜、来ていた方に間違いはないとのことであった。本人さんはよく物を投げる方であったため、娘さんと一緒に車庫周辺を探してみるが鍵を見つけることができなかった。運搬機所有者のTさんが不在であったため、車種番号を控え明日来ることを告げる。翌日、Tさんに菓子折りを持って謝罪に行くと「古い機械でほとんど使うことがないため気にされなくていいです」と言ってくださる。今後、利用者の行動には今以上に注意することを話すことで理解していただく。
23	作業所に出勤してきても、自分の話をゆっくり聞いてもらえなったり、職員が忙しそうで声をかけにくい。出勤して寂しい思いをするよりは自宅にいた方が良い。	あまりにも長期休みになると精神的にも体力的にも落ちていくため、スタッフが定期的に家庭訪問を実施した。本人とのコミュニケーションはもちろん、自宅で中心となって介助している母親とも話しをし、まずは、対人関係でのつながりを感じてもらった。少しずつ出勤するようになってからは、日課の中で集団を感じられるよう役割を担ってもらったり、本人が主役になれる仕事づくりを一緒に考えていった。
24	スタッフに対する苦情 施設設備に対する件	十分傾聴する。 業者と相談し改善した。
25	電化製品等（洗濯機等）の故障	購入により解決
26	グループホーム2階の部屋の灯りが深夜まで点灯していることで夜眠れない。	2階の隣接する窓に厚手の遮光カーテンを設置し、深夜カーテンを開けたり、不在時に電灯を付けっぱなしにしないよう協力を求める。
27	全職員による差別を受けているように思える。特に、女性職員・契約職員に差別されている。利用者に対してしっかりした対応を取って欲しい（匿名希望による利用者からの電話申出）。	匿名希望であるために利用者朝礼で職員の言葉遣い・態度について不満があるときは具体的に教えて欲しいことを伝える。また、職員に対しては、利用者への接遇・言葉遣い等を丁寧に行うよう指示をして研修を行う。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
28	<p>○三部屋で家電製品を使用すると、ブレーカーが落ちてしまう。</p> <p>○隣人入居者のテレビやラジオの音がうるさいとのこと。注意して欲しいという。</p>	<p>○法人事務局へ報告を行い、後日電気のアンペア数をあげて対応する。</p> <p>○ラジオやテレビの音量や時間帯について、入居者同士で配慮していくように話しをする（その他の苦情・トラブルについては、ホームミーティング時の話し合いで解決できるよう対応している）。</p>
29	<p>○入居者以外の方がグループホームの敷地内に入って来るため、入居者が嫌がる。</p> <p>○火災報知器等点検業者が許可なしで部屋を訪ねてきた。</p>	<p>○当院の患者さんが来るとの事で病院側で対策を検討。また、世話人不在時に来ているとの事で入居者と話し合う。</p> <p>○必ず本人の許可のもと、立ち合っ点検することを業者に命令する。</p>
30	<p>同じ居室内の聾啞者と難聴者の話し声が大きくなるさい。僕らはヘッドホンを活用してテレビや音楽を楽しむ等、同居室内の方に気遣いしているのに何の気遣いもない。注意して欲しい。</p>	<p>同居室内利用者よりクレームが出ていることを告げ、不思議そうな表情をされる。当事者自身は、多少なりとも気遣いはしているが、自身が発する声量がどの程度なのかの判断が出来ない。日常会話程度なら身振りや筆談で実施するよう促す。また、内容によって長引くようなら、場所を変えて会話したらよいのではと助言する。今回のクレーム申出者自身の行動にもビックリさせられる事もあるので、聞いてみると、消灯時間内に突然電灯をつけたりするので目が覚めるという。この点については、急用であったり、体調不良であったりして灯りのもと確認しなければならぬケースかもしれないので、一概に責められるのではなく、むしろお互い様といった観があることを伝え納得する。</p>
31	<p>施設入所中にできた褥瘡についての苦情</p> <p>①褥瘡が完治するまで施設側が責任を持って病院等での治療を援助して欲しい。</p> <p>②希望する医療機関については、本人が選定するので施設側の援助を希望</p> <p>③第三者委員への助言・立ち会いは必要ない。</p>	<p>本人及び家族を交えて施設長・副施設長・サービス管理責任者・生活支援員等で治療方針について話し合い本人等の了解を得る。</p> <p>一定期間6医療機関で通院、入院等で治療をし、約八ヶ月で完治する。なお、完治後は再発防止対策も考慮して座位保持等のリハビリで継続入院する。最終退院後、本人及び家族と施設側職員で今後の施設内での処遇について確認する。</p>
32	<p>聴力・視力に障害があり、物事の要求・訴えを非言語的発生（ウォー）で訴える利用者の声がうるさくてイライラするのでやめてほしい。</p>	<p>大きな声は全て訴えであることを全職員で理解し、S氏へのマニュアルを作り職員で統一した早めの対応を行う。上記の対応により以前よりトラブルは少なくなってきた。またS氏に対する他の利用者からの理解も得られるようになった。</p>
33	<p>送迎車の乗降場所を変更して欲しい。</p>	<p>希望どおり変更した。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
34	授産の作業に関して、作業上の質問や相談を職員が聞き入れなかったり、相談者への態度が冷たい等の苦情	相談者に被害妄想的な一面も感じられたが、対象職員に事実確認後改善すべきところは改善するように伝えるとともに、社会的弱者でもある相談者への配慮や専門職として、誤解を生じさせないスキルアップも同時に教育する旨を相談者及び職員へ伝え解決できた。
35	新人職員に食事介助をしてほしくない（・不安な気持ちをはわかってほしい・慣れるまで待って欲しい） →拒食あり	本人と職員とで話し合いを行う（本人の理解力の問題・介助する職員数の問題がある）。 提案①現在の支援体制のまま、慣れた職員による介助を実施する（新人職員は見学実習しながら本人とコミュニケーションを深める） ②新人職員を本人の担当として、密に接することで信頼関係を深めてもらう。 2方法を提案し、本人より①方法が選択され実施している。今後も新人職員が採用される度に起こり得るので、その都度話し合いを持つ。
36	○食事が冷たい。 ○負担金が高い。	○保温食器を使用し、要望のある方の食事については最後に配膳するなど工夫したが、「冷たい」とのことで電子レンジを購入し、再度温めて提供するようにした。 ○受給者証の説明を行うが、納得されないので、市町村窓口で問い合わせるようお願いした。
37	家族面会時、居室エアコンの冷房があまり冷えないとのことで家族より相談があったが、2週間後の家族面会時に改善されていなかったため苦情申出となる。	相談のあった次の日に、修理業者に修理依頼したが、集中管理システムに問題があるとのことでメーカーに問い合わせしてから修理に来るとのことであったことと、その間、本人へは事情を説明し、居室の変更等相談したが修理まで待つとの返答であったことを家族に伝え、家族への報告不足であったことを謝罪し、利用者を居室変更することで了解していただいた。
38	○寮出入り口付近の下駄箱とタイムカードの所に手すりがないため、不自由である。 ○寮の部屋の蛍光灯は紐式であり、足が不自由な人は点灯・消灯がしづらい。人によっては転ぶことがある。	○要望のあった下駄箱の前とタイムカードの前に手すりを設置した。 ○要望のあった人については、紐式蛍光灯からリモコン式蛍光灯へ変更した。
39	うっ血痕の出やすい利用者の保護者より、その経緯を求められた。	来所・帰宅時にボディーチェックを行うようにした。
40	家族から利用者に電話がかかって来たとき、職員が代わって内容を聞いたときの接遇の方法が悪かった。	接遇方法を再度研修し、定期的に勉強会を開いている。
41	職員の利用者への接し方	全職員への接し方の指導及び個別の指導を行った。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
4 2	他の利用者から自宅にかかってきた電話と手紙に関する相談（電話・手紙をやめさせて欲しい）	保護者からの相談により当事者と苦情解決担当者等で面談を行い、相手を不愉快にするような電話や手紙はやめるよう話し合いの結果約束する。また、緊急以外の要件は施設内で行うようお互いのルールを作った。
4 3	利用者の家族会の会員に、亡兄の代わりに登録した。この会の会費は利用者本人から支払うのではないのか。	1 過去の会費納入状況を調査 2 利用者本人からの支出記録はないと判明 3 従って亡兄ご自身からの会費納入だったとわかる。 4 以上を説明し納得してもらおう。 ※この会員は成年後見人として定期的に面会がある。この時の旅費実費は本人からの支出として可能である旨も説明を加えた。本人は会員ではなく、会費の支出は不適切との説明も納得していただく。
4 4	○男女間のいき過ぎた交際について指導してもらいたい。 ○母親の見舞いに行き、勤務中の看護師につきまとうため業務に支障が出る。	○本人達に恋愛のルール・マナーを充分話す。→その後も何回か続く。 ○見舞い時のマナー等を説明。→改善
4 5	兄の住む大阪への旅行を希望	担当支援員が中心となり、兄弟と連絡を取りながら旅行を計画し実現することができた。本人も喜んでおり自己実現につながった。
4 6	○同室の利用者に衣類を破られたことがある。適切な衣類整理を望む。 ○行事開催中に利用者が一時不明になった。すぐに見つかったがこのようなことがないようにしてほしい。	○こだわりのある利用者のために破られやすい衣類の特徴が掴めたので、それに類似する衣服を施設が預かるなど管理方法を変更した。併せて二人の情緒面安定も重視して支援にあたる。 ○行事開催時、通常の日課時も職員の配置及び業務分担などを見直し、適切な支援に努める。
4 7	携帯電話を使用させてほしい。	携帯電話の使用については何かと使用料等の問題が大きいため、特別な理由がない限り使用は出来ないことを説明し、納得してもらっている。また、家族を通さない利用者個人の意見が先に立っている場合がほとんどである。
4 8	手洗い場を増やしてほしい。作業後棟内に入る前に手洗いが必要なときもある。限られた場所で順番を待って、手洗い・歯磨き等しなければならない。	場所を決定し水道工事等を行う。5セット設置したことにより、利用者の方々も作業後の手洗いや昼食後の歯磨き等できるようになり喜んでいただいている。
4 9	了解なしに所持品の確認をされたと本人が訴えた事例	事前に、保護者・本人了解を得て所持品の確認（他の方の物を持っていたり、不衛生な面があるため）を行っているが、本人が納得できず苦情として訴える。第三者委員・利用者・職員で話し合い、本人が納得できるように職員が配慮すべき旨の解決方法の提案がなされる。
5 0	入浴中に風呂場のお湯が出なくなった。	すぐに業者に連絡して点検・修理してもらった。

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
5 1	<p>○下肢が不自由で歩行中に足先が曲がった状態で歩行している。足を伸ばす訓練をしてほしい。</p> <p>○現在、食堂などから遠い寮に居る。歩行が不安であるので距離が近い寮へ移して欲しい。</p> <p>○帰省時、職員から不愉快な言動を受けたと保護者に訴えがあった。その件について事情を説明して欲しいと保護者より苦情があった。</p>	<p>○日中活動及び日課の時間等に足先を伸ばす運動・屈伸運動を毎日実施する。</p> <p>○すぐに居室変更を実施</p> <p>○当該職員と所属課長が保護者宅を訪問。不適切と受け取られても仕方のない言動があったことを説明し、陳謝する。再発防止に十分留意することをお約束している。</p>
5 2	<p>背中に傷があるのを母親が見て、詳しく聞いていくと本人は職員にされたと話しているとの電話がある。</p>	<p>母親より電話を受けた後、利用者・職員全員に確認する。調査の結果を職員2名で報告に行くが聞こうとされない。（通所利用者がバス停で両足を持ち引きずったために背中に傷が付いた）母親は傷は煙草の火と主張される（病院に連れて行かれる）。診断の結果、煙草の火でないことがわかる。その後、母親の態度も急に変わりこちらの話を聞いて貰えるようになり解決する。</p>
5 3	<p>精神的疾患のある利用者</p> <p>①ふらふらするので通院したい。</p> <p>②作業は午前中だけにしたい。</p> <p>③日中活動の班の変更</p>	<p>①情緒の不安定要素なので通院をする。</p> <p>②③一時的な表意ととらえ、本人の意欲向上を話し支援していく。精神的に波があるので一定期間見守っていく。</p>
5 4	<p>公民館付近で施設のバスから降りた男性が立ち小便をよくしている。ズボンを下ろす格好で、通行車輛があると体毎振り向き、運転手の顔を見ているが、故意に見せているようにも受け止められる。また、同じ場所で大人の女性に抱きついたという噂も聞いた。大変迷惑をしているので、今後絶対にこのような事がないように指導してもらいたい。</p>	<p>場所の確認及び利用者を特定し、近くの住民にも話を聞き情報収集を行う。本人へ事実確認を行い、保護者へ報告し対応策を検討協議する。バスに乗る前に自宅又は施設のトイレにて用を済ます。バスの到着時間に保護者が迎えに行く。</p>
5 5	<p>○日中活動中のスタッフの対応に個人差があり、注意する方としない方で利用者が戸惑う。</p> <p>○普通に話せばわかるのに、叱りつけるような言葉遣いはやめてほしいという言葉遣いについての苦情</p>	<p>○その月のスタッフ会議で取り上げ、スタッフ間の意思統一を図るようにした。</p> <p>○言葉はコミュニケーションをとるための一つの手段であり、思いをうまく伝えられない事もある。知らず知らずのうち相手を不愉快にってしまう場合もあり、いけなかった事はお互いに改めスタッフ会議でも取り上げ研修し、意識改革に努めた。</p>
5 6	<p>利用者Aさんより、「授産活動中、立ちっぱなしで足が痛むためイスを使用したい」と相談があった。</p>	<p>施設長に報告。本人に合ったイスを作成し使用してもらう。安心して作業に取り組みれるようになった。</p>
5 7	<p>送迎バスの車内が煙草くさいので改善して欲しい。</p>	<p>送迎バス内では禁煙になっているが、喫煙の事実が確認できたため、再度車内での禁煙を徹底するよう職員に指導した。</p>

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
58	○挨拶をしても挨拶を返してくれない職員がいる。 ○意地悪をする人、テレビを独り占めする人がいる。	○職員朝礼にて挨拶について再度確認する。挨拶の際は、必ず立ち止まり笑顔で挨拶するように徹底した指導を行い、申出人にはその旨を伝え今後このようなことがないように謝罪し、納得していただいた。 ○時間をとってゆっくり話しを聞かせていただくと落ち着かれた。精神的に不安定な状態だったようである。いつでも何でも相談してくださいと伝える。
59	マラソン出場の応援に行くため、前日にジュース代を集めたところ、行くか行かないかわからないのになぜ前日に集めるのかと怒って言うてくる。	毎年マラソンに行くことは本人もわかっているし、数日前よりマラソンに行くことを何回となく園長よりみんなに伝えている。翌日は朝が早いから前もって夜のうちに集める。以上の2件を集める前に言って集めたことを本人に再度夜勤の職員が伝える。その日は返事がなく不機嫌である。翌日は本人から話しかけてきたり、気分も良くなり笑顔も見られる。
60	他利用者からの他害行為(嘔みつき)を受ける。支援員の判断で安全確保ができない状況では、本人を居室で過ごしてもらうことにする。母親が「被害者である本人は皆と一緒にホールで過ごしたい。隔離されるような支援は納得できない」との苦情申し立てがある。	他害による負傷についてお詫びする。支援員の対応と利用者の状況について調査し、報告書を提出する。利用者支援に対する思慮不足及び今後の支援について協議する。他害行為のある利用者を十分観察し、他害防止に努める。本人は過ごしやすい環境設定を行い、ホールでの活動では常時支援員が見守りを行う。母親への説明を行い了承を得る。
61	日用品の洗剤が勝手に他人に使われた。注意してほしい。	使用した方を特定することは出来なかったため、利用者全員に注意を呼びかけた。
62	施設での旅行中、Aさんからお金を貸して欲しいと頼まれたので千円貸したが、自分もお金がないので返して欲しいがどのように話しをしたらよいかわからない。	支援員がAさんに尋ねると、生活費が足りないので借りたとのことで、お金や物の貸し借りはしないように、お金は貸した人も困っているので早く返すように話すと、旅行後返金し解決する。
63	同じ利用者から嘔まれる。職員がしっかりとした対応や嘔む子への対策をして欲しい。	職員会での話し合い(職員の意識)。利用者のグループ分け。嘔みつく子の保護者との連絡(話し合い)。保険加入等
64	異性から体を触られたり、セクハラまがいな事を言われ困っている。近付かないようにしてほしい。	本人、相手に確認。両者ともに利用法について説明を行い来所中は両者誤解を招かないために、離れて過ごすようにアドバイスを行う。職員側も目が行き届いておらず両者に嫌な思いをさせたことを謝罪する。本人納得され終結。
65	○男子トイレスリッパでサイズの大きい物を新しく購入してほしい。 ○パン販売の作業工程を見直してほしい。	○現在使用しているスリッパで十分対応できるため、話しをしたら納得される。 ○パン購入側の要望・販売個数等によって、販売順番は日々変化するため難しいことを話し納得される。

【社会福祉協議会】

番号	苦情の内容	事業所の対応結果
1	同一事業所のAケアマネが受け持つAさんのことをBケアマネの受け持つBさんより、「あの人は大変でしょう」と聞かれ、Bケアマネがうっかり「Aケアマネも大変みたいですよ」と答えた結果、Aさん、Bさんは親戚であったことから、このことがAさんの娘さんに伝わり苦情となった。	苦情受付担当者である上司がBケアマネに対し、軽はずみな言動は守秘義務違反にもなる事を厳重に注意するとともに、上司ともども謝罪にお伺いしお許しをいただいた。
2	ケアマネの対応が悪いので交替して欲しい。	事業所内で他のケアマネに交替した。
3	帽子をイスに置いていたら何度も落ちて汚れてしまうし、拾ってかけるのが面倒だ。どこかかける所を作って欲しい。	洋服かけの所にフックをとりつけ帽子かけを作った。
4	介護サービスをやめて利用していないのに、利用料が口座から引き落とされていた。	申出後、速やかに明細を確認し、他の利用者分の利用料を間違って引き落としていたことが判明した。すぐに電話で謝罪し、その日のうちに自宅を訪問し、お詫びするとともに返金を行った。今後、同じ過ちをしないように、入力・振替明細の読み合わせ等再確認することを職員一同改めて申し合わせた。
5	郵便局からお金を引き出してもらった際に、旧千円札が10枚入っていたので袋に入れて置いたら無くなったと言うことを訴えられた。	担当したヘルパーに事情を確認したところ、旧千円札は見たこともないとのことであった。後日、サービス提供責任者、主任、ヘルパーの3人で探しに行ったが見つからなかったため、さらに詳しく事情を聞いたところ、お金を引き出した日は土曜日で郵便局も休みであり、ヘルパーの訪問日でもなかった。今後は、問題が生じないよう金融機関の取扱いについては親戚の方かご自分でして下さるようお願いすると快く了承された。
6	風呂の温度設定・食事の味付けについての苦情	利用者本人と受付職員が協議し解決に至っている。 後日、第三者委員に報告
7	○訪問介護における居室以外の掃除がなぜできないのか。お金を払っているのだからサービスでもやるのが当然だ。 ○ヘルパーの作る食事がまずい。プロならおいしい食事を作るよう指導して欲しい（味がうすい等）。	○介護保険事業としての内容をご本人やご家族に繰り返し説明し理解をいただく。 ○比較的料理には長けているヘルパーを配置しているが、利用者の好みに合わないこともあり、味付けをご本人にお聞きしながら対応することとした。
8	介護のサービス提供責任者が、利用者のケガに対して家族に連絡する等の対応をしなかった。	緊急時は電話かFAXで家族に連絡するようにした。
9	唾をあちらこちらに吐く事や食ベカスをはき出したりすることは、本人にとって何か不具合があるのではないかと思うが、通所側より行動のみを伝えられ、「他利用者にとって気分の悪いものであるから」というような事を言われた。	申出人に対して、食事形態（刻み食→ペースト状）の変更を行う旨を伝え、苦情内容を事業（通所）へ連絡したことを伝え了解を得る。その後の経過を観察していくこととする。※通所への申し送り事項：食事形態の変更、食後のうがいの徹底

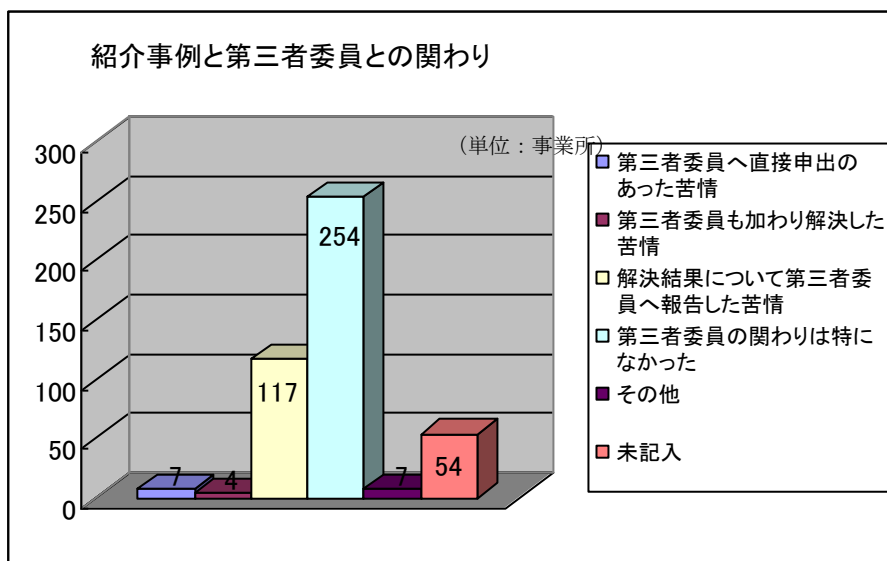
番号	苦情の内容	事業所の対応結果
10	○職員の勤務態度に苦言 ○食事の味付けが薄い。	○職員から状況を聞き取り、入園者に誤解されないように注意 ○茶話会で確認するも少数意見であり、健康のため現状維持

①紹介いただいた上記苦情事例について、第三者委員の関わりであてはまるものに○をつけてください。

ア 第三者委員へ直接申出のあった苦情である イ 第三者委員も加わり解決した苦情である

ウ 解決結果について第三者委員へ報告した苦情である

エ 第三者委員の関わりは特になかった オ その他（具体的に： ）



※「その他」

- 申出人が第三者委員への報告を希望しなかった
- 第三者委員を設置していなかった 等

問4 福祉サービス運営適正化委員会への質問・要望があればお書きください。

【高齢者】

Q：設置方法を教えて欲しい。報酬を含めて費用について教えて欲しい。第三者委員は施設のサービス提供等についてどこまでかかわるのか教えて欲しい。

A：「平成12年6月7日付け、障第452号ほか 『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について』」を参考にしてください。【<http://www.kaken-shakyo.jp/riyoshien/kankeishiryoku2.pdf>】

○当地域は人と人とのつながりを非常に大切にする土地柄だけに、直接苦情を寄せられた事は1回もありません。しかし、第三者を介した形で時折苦情らしき話を耳にすることはありますが、今のところ表だって苦情うんぬんの問題は出ていません。万一苦情が寄せられた場合、その対応については当園規程に沿って十分解決していく形だけは整えてあります。引き続き適正化委員会のご指導のもと、より園者やその家族らとさっぱり向きあっていきたいと考えています。

- 苦情受付担当者・責任者・第三者委員に限らず全職種の職員が研修に参加できたと思います。今後ともよろしくお願いたします。
- 労働条件が悪く介護士の定着率が悪いです。特に男性はこの仕事で家族を持って養っていくには厳しいものがあります。これ等の事がサービスの低下（苦情の原因）に繋がっていることと考えられます。これ等の実態を把握し何らかの対策を取っておられますか・・・
- 事業所内で解決した事例ばかりなので、今回の第三者委員活動実態調査にはあまり役立てないかもしれませんが、今後第三者委員の仲介が必要な苦情が起りうるかもしれないので、その際には適切な解決をするとともに今回のような実態調査への事例を出して役立てるようにします。
- サービス利用に対する家族の要望がケースによっては相反する場合があります。例に、全て任せたい家族と すべて関わりたい家族など。
- 国保連が配布してくださる「苦情・相談事例集」は とても参考になります。当施設は 管理者が私で3人目（開設して4年目）と著しく変化しているが 現在は介護の質の向上をめざしています。
- 以前苦情処理の研修の際 入居者の病院受診に関して 家族から「ホームに入居しているのにどうして家族がつれて行かなければならないのか？」といった苦情があるとの事であったが それに対してどのように対処説明されたのか公表がなかった。入居に当たっては、入居させたきり面会等全くしない家族もある。家族の関わりが 認知症にとっては 大きな役割を果たすものとするが 面会や病院受診等を一緒に行き医者からの説明をきちんと受けるといふことからの大切さから考えれば 家族に1カ月に1回の定期受診をお願いすることを「苦情」としてあげられるのもいかなものかと思う。
- 第三者委員までには話しがなかなかいかないため、第三者委員を各市町村（介護相談員、民生委員、市役所職員等）で決めるなどにはどうか。

【児童】

Q：定期的な報告は年何回程行ったらよいか。

A：定期的な報告回数については、各事業所で定めた「苦情解決規程・要綱等」に定めた回数となりますが、少なくとも年1回は、利用者や家族等に報告する必要があるでしょう。

- 今後ともご指導ください。
- 高齢者、児童、障害等施設の種類によって苦情の内容や数等にかなりバラツキがあると思います。研修等もその辺も踏まえて行ってほしいです。
- 苦情・相談の枠にこだわらず、朝の挨拶、体調の確認（親子）、夕方はお疲れさまと親子の様子などふだんの会話に取り入れるようこころがけている。
- 保育所の場合、朝夕保護者と顔を合わせるので、いろいろなお願いや相談は受けても、その場、その日のうちに解決・完了することがほとんど。その日の子どもの事をあれこれ相談・お願いする訳なので、一応苦情として第三者委員に報告すべきか迷います。保育所はこの苦情解決制度にどれくらい取り組むべきなのか迷います。
- 本園は認定子ども園へ移行して、試行錯誤の毎日、今後整備を図り対応していきたいと考えています。
- 現在のところ、まだ苦情が寄せられていないのが現状ですが、このことは反対にまだ利用者へ周知徹底なされていないのではないかと考えられます。地域から家庭的な面もあり、意見・要望が出しにくいのではないかと懸念しています。広く周知徹底に努めたいと思います。

【障害者】

Q：匿名での苦情があった場合の対応・公表等をどうすればよいか教えていただきたい。

A：個人情報に関するものを除き、寄せられた苦情に対し、どのように対応（検討）し・改善を行ったか等を事業所内に掲示したり、広報紙・ホームページ等で公表するなどの工夫が必要となります。

○苦情・相談について、その対応例を事例集としてまとめてほしい。

○利用者の訴えとして記録を行っており、その中には同室者のテレビや精神的に不安定な利用者の大声に対して、うるさいとの苦情も含まれておりどこまで苦情として対応するのか迷うところもあります。

○日常的に相談はあり、その中でも苦情と考えられるような発言も聞かれるが、第三者委員会へ申し出てみることを提案しても「そこまではしなくて良い」とメンバーが躊躇している様子が見られるケースがあった。職員への配慮や心配りが可能である人に関しては、訴えること自体が難しい状態である。施設で設置する第三者委員もメリットは多々あると思われるが、相談窓口を外部へ設置しても良いのではないかと考える（訴えやすい、もみ消される心配がない等の面より）。

平成 20 年 度
福祉サービス苦情解決事業における第三者委員活動実態調査
報 告 書

平成 21 年 1 月
福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)
〒890-8517 鹿児島市鴨池新町 1 - 7 県社会福祉センター内
TEL : 099-286-2200 FAX : 099-257-5707
E-mail:tekisei@kaken-shakyo.jp <http://www.kaken-shakyo.jp/>