

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
1	R2.4.4	デイサービス	子の配偶者	デイサービス	内容	
					対応	
2	R2.4.6	デイサービス	子の配偶者	デイサービス	内容	
					対応	
3	R2.4.6	利用者宅	子	デイサービス	内容	
					対応	
4	R2.4.17	利用者宅	子	デイサービス	内容	
					対応	

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
5	R2.5.2	デイサービス	子の配偶者	デイサービス	内容	
					対応	
6	R2.5.11	施設受付	子	ケアプランセンター	内容	
					対応	

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考	
7	R2.5.15	施設駐車場	(近隣住人)	(きらら富士)	内容	<p>・申出者（施設近隣住人）が来訪され「申し訳ないけど、もう少し皆さん静かに入ってきてもらえないかな、いつもだったら施設長に電話するんだけど、みんなに言ってもらえるかな」と、施設駐車場付近での職員の車の運転について苦情を受けた。</p> <p>・対応した職員がご迷惑をおかけしたことを謝罪した。申出者からは過去に何度も同様のお話をいただいていた。報告を受けた施設長が申出者宅を訪問して謝罪、駐車場付近は静かに走行するよう職員への周知徹底をお約束した。同日中に全職員へ文書を配布し注意喚起した。</p>	
					対応		
8	R2.5.21	デイサービス	配偶者	デイサービス	内容	<p>・申出者（ご利用者家族）より連絡ノートに「入浴（一般浴）を行ったと記載してあったが、一般浴はしません」と記入があった。</p> <p>・記録を確認したところ、入浴はしておらず連絡ノートの誤記入であることが判明。センター長が申出者に誤記載の旨を伝え謝罪。今後は複数人の職員で入浴実施有無の確認を徹底し、再発防止に努めることとした。</p>	
					対応		
9	R3.5.27	デイサービス	子	デイサービス	内容	<p>・担当ケアマネが申出者（ご利用者家族）より「きらら（施設）で借りたズボンを洗って返却しているが、必ず戻ってきてしまう。迎えの人に伝えて渡しても戻ってきてしまう。次回は受け取ってほしい」との苦情を受けた。</p> <p>・その場で手違いでご迷惑をおかけしたことをお詫びし、デイサービスに報告。お迎え時にズボンの返却を受け、改めて謝罪した。また、連絡ノートにも受け取りの旨と謝罪を記入、帰宅時にもセンター長が申出者に直接一連の不手際を謝罪した。原因は職員間の口頭による伝達ミスであったため、今後は伝達事項は口頭では行わず、必ず「申し送りノート」に記入し送迎時のミーティングで内容を確認、伝達漏れを防ぐこととした。</p>	
					対応		
10	R2.6.1	利用者宅	関係事業者	ヘルパーセンター	内容	<p>・ヘルパー職員がスケジュール表のとおり16：00に利用者宅に支援に伺ったが留守だった。事業所（きらら富士ヘルパーセンター）に確認したところ、提供表には支援時間が17：00～となっていたことが判明。他事業所の担当ケアマネ（申出者）に連絡し状況を説明、指示を仰いだところ、利用者がデイサービスから帰宅する16：45から支援開始となるよう調整していただいた。その際「今後同じようなことがないようにしてもらいたい」と苦情を受けた。</p> <p>・その場で謝罪。報告を受けたセンター長が申出者（他事業所の担当ケアマネ）に謝罪のため電話をかけたが帰宅された後だったので、翌日改めて電話をし不手際を謝罪した。原因は提供表からスケジュール表への転記間違いだったため、今後は月末に翌月のスケジュール表と提供表の突合確認を行い再発防止に努めることとした。</p>	
					対応		

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
11	R2.6.2	デイサービス	本人	デイサービス	内容	
					対応	
12	R2.6.19	デイサービス	子の配偶者	デイサービス	内容	
					対応	
13	R2.6.23	デイサービス	本人	デイサービス	内容	
					対応	

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考	
14	R2.7.27	デイサービス	子の配偶者	デイサービス	内容	<p>・デイサービスをご利用・帰宅後、申出者（利用者家族）より「歯磨きセットが何も入っていない」と苦情の電話を受けた。</p> <p>・その場で謝罪し、歯磨きセットを探して連絡する旨を伝えた。確認したところ、他のご利用者の荷物に入っていたことが判明。すぐに受け取りに伺い、ご迷惑をおかけしたことを謝罪。同時に申出者（ご利用者家族）に歯磨きセットが発見されたことの報告と、改めてお詫びをしたところ、「見つかってよかったです。わざわざ連絡ありがとうございます。明日も利用日なので、明日返してくれば良いです」との話があり、翌日のサービス利用時に歯磨きセットをお返しした。</p> <p>対応 申出者（ご利用者家族）から荷物間違いの苦情を受けるのは初めてではなく、信用問題になっている。職員は歯磨きセットを間違っ て使われてしまったのではないかと疑われる可能性も考え、また、荷物が紛れて入っていたご利用者としても他人が口にしたものが 自分の荷物に入っているのは気分が良いものではなく、一つの荷物の入れ間違いが双方に不快感を与えてしまったことを真摯に受け止 め、チェック体制の見直しと職員の意識改革が必要である。今後は歯磨きセットを荷物から出し入れする担当職員を決め責任をもって 管理することとし、翌日より実施した。</p>	
					対応		
15	R2.8.5	デイサービス	子	デイサービス	内容	<p>・ご利用者の連絡ノートに「他の人のタオルが入っていた」との記載があった。</p> <p>対応 連絡ノートにお詫びの記載をした。タオルは持ち主のご利用者にお返しし、手違いがあったことを謝罪。確認したところ、タオル所 有者の荷物チェックの記録漏れがあり、入れ間違いに気づくことが出来なかったことが判明。荷物チェックの記録等、決まったことを 責任をもって行うことは職員として当然であり、当日の配置職員数が少なかったことは理由にはならない。ミーティングで対策を話し 合い、リーダーが最終確認を行うことで再発防止を徹底することとした。</p>	
					対応		
16	R2.8.7	デイサービス	子	デイサービス	内容	<p>・ご利用者の連絡ノートに「（ポチ袋を渡したご利用者に）ポチ袋（1,000円入り）を返してほしい」との記入とポチ袋（1,000円入 り）があった。ポチ袋を渡したご利用者は他のご利用者へ金品等の授与をすることがあったが、職員の見ていないところで渡した様子 で、これを止めることが出来なかった。</p> <p>対応 申出者（ご利用者家族）へ連絡ノートにて謝罪。ポチ袋を渡したとされるご利用者に確認したところ、これを認められた。担当ケア マネに相談し、以前にも同様な事があった際に注意してお返ししているため、今回もそのように対応することとした。 ポチ袋を渡したご利用者に家族に報告してお返しする旨を伝えたところ「それなら、きららをやめる。家に住めなくなる。息子と喧 嘩になる。今から帰る」と話され、家族への連絡を拒否された。「これからはお金を持って来ないから信用してほしい」と訴えられた ため、今回は家族への連絡はせず、次にこのようなことがあれば家族に連絡することとし、担当ケアマネに報告した。なお、ご利用者 家族は以前からこのような事があることは承知されている。</p>	
					対応		

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考	
17	R2.8.21	利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	<p>・担当ケアマネより電話にて「ご利用者が『昼間支援に入ってもらったが仏壇の周りに灰がこぼれていた。掃除もきちっとしてほしい。自分で掃除機をかけようと思ったら掃除のホースに亀裂が入っていて壊れていた』と訴えている」との苦情を受けた。</p> <p>・センター長がご利用者宅を訪問し、状況の確認と謝罪。後日、掃除機ホース代と出張修理費用を弁償することで納得していただいた。本件はまだ慣れていない職員が支援した際、信用関係も出来ていない中での私物の破損に関する苦情だった。ご利用者宅にあるものを使わせていただく際、特に経年劣化の恐れがあるものなどは使用前に状態の確認をし、丁寧な取扱いをすることを注意喚起した。</p>	
					対応		
18	R3.8.31	利用者宅	子	デイサービス	内容	<p>・ご利用者の連絡ノートに「入浴タオルと下着がビニール袋に入れず袋にそのまま入っていた」との苦情があった。</p> <p>・記録を確認したところ、着替えを担当した職員がビニール袋に入れ忘れてしまったものと思われた。申出者（ご利用者家族）に連絡ノートにて謝罪。今後、「タオルをビニール袋に入れたこと」をチェック表に記録し、再発防止に努めることとした。</p>	
					対応		
19	R2.9.1	デイサービス	子	デイサービス	内容	<p>・ご利用者の連絡ノートに「入浴タオルと下着がビニール袋に入っていた」との苦情があった。</p> <p>・入浴時の記録と職員に確認したところ、車椅子ご利用者の椅子に誤って他のご利用者のかごや荷物を置いてしまっていたことから入れ間違いが発生したと思われること、タオルに記名がなかったことから荷物の確認時に入れ間違いに気づくことが出来なかったことが判明。連絡ノートにお詫びの記載をした。また、タオルを所有者のご利用者にお返しし、手違いがあったことを謝罪した。</p>	
					対応		
20	R2.9.3	デイサービス	子の配偶者	デイサービス	内容	<p>・デイサービスご利用後、申出者（ご利用者家族）より電話にて「マスクをつけて帰ってこなかった。マスクを届けてほしい」との苦情があった。</p> <p>・申出者（ご利用者家族）に謝罪。フロア内を探したところ、マスクを入れるカゴの中、予備のマスクが入っている袋の下より発見。すぐにご利用者宅にお届けし改めて謝罪した。再発防止のため、マスクを入れるカゴに予備のマスクは入れず別の場所で保管すること、朝・入浴時と、それぞれマスクをカゴに入れた職員が管理表に記録すること、帰宅前に送り担当職員が管理表をチェックし、ご利用者にマスクをつけることとした。</p>	
					対応		

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
21	R2.9.4	デイサービス	子の配偶者	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より連絡ノートに「きらら（施設）のバスタオルが入っていた」と記入があり、洗濯済のタオルをお返し下さった。
					対応	・申出者（ご利用者家族）にお詫びした。ご利用者のバスタオルは施設と同じ白色だった。入浴介助に2枚必要なところ、当日ご用意いただいたのが1枚だったため、施設のバスタオルを1枚貸し出ししていた。使用后、これを取り違えて荷物に入れてしまい、荷物チェックでも気づくことが出来なかったことから起きた苦情だった。今後は、タオルを出した職員とタオルをしまう職員が声掛けを行うこと、荷物のチェックは着衣担当の職員が最終責任者となることで再発防止に努めることとした。
22	R2.9.13	ケアプランセンター	関係事業者	ケアプランセンター	内容	・申出者（ご利用者が過去に利用していた訪問看護事業者）よりケアプランセンターに電話があり、「ご利用者家族より連絡があった。息をされていないということで相談の連絡がきている。もう既に医療保険での契約等はしていない。終わっている。もう3週間ぐらいになるはずだ。なぜ、こんな（こちらに連絡が来る）ことになったのですか？大変迷惑している」との苦情を受けた。
					対応	<p>・お詫びをし、こちらで対応する旨を伝え詳細を伺ったところ、申出者（ご利用者が過去に利用していた関係事業者）がご利用者家族に「救急車を呼んだらどうですか」と話されていたこと、その後実際にご利用者家族が救急車を呼んだかどうかはわからない、とのことだった。担当ケアマネからご利用者家族に連絡を取り状況を確認したところ、救急車を呼び救急搬送されていたことが判明。ご利用者家族が申出者（ご利用者が過去に利用していた関係事業者）に連絡してしまったのは、突然の容態急変に気が動転していたためだった。（その後、病院でご利用者の死亡が確認された。）</p> <p>数時間後、申出者（ご利用者が過去に利用していた関係事業者）より再度ケアプランセンターに電話があり、「警察から事情聴取の連絡があった。なぜこちらに連絡が来るのか。そちらでは24時間の緊急対応とかはしていないのですか？とりあえず、責任者を出してください。〇〇（退職した元ケアプランセンター長）を出してください。本当に迷惑なんです」とのことだった。</p> <p>ご利用者家族が申出者（ご利用者が過去に利用していた関係事業者）の名前を出されたために警察から確認の連絡があったものと思われた。申出者に謝罪し、ご利用者家族と警察にはこちらから連絡することを伝え、これに対応。警察に今までの経緯・サービス状況について説明した。</p> <p>翌日、センター長より申出者（ご利用者が過去に利用していた関係事業者）に改めてお詫びの電話をしたところ「迷惑被りました」、「日曜日に連絡があり、あり得ない」と終始強い口調で話された。傾聴し再度謝罪した。</p>

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
23	R2.10.21	利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	
					対応	
24	R2.11.2	デイサービス	子の配偶者	デイサービス	内容	
					対応	
25	R2.11.6	施設近隣駐車場	(近隣住人)	(きらら富士)	内容	
					対応	

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
26	R2.11.14	利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	
					対応	
27	R2.12.9	デイサービス	子	デイサービス	内容	
					対応	
28	R2.12.10	デイサービス	子の配偶者	デイサービス	内容	
					対応	

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考	
29	R2.12.11	デイサービス	子	デイサービス	内容	<p>・申出者（ご利用者家族）より「（お迎えが来ないので）荷物は外に置いて、自分たちは病院に出かけるから」との苦情を受けた。</p> <p>・確認したところ、送迎表にご利用者の名前がなく、誰もお迎えに向かっていないことが判明、謝罪しすぐにお迎えに伺った。本件は数日前に追加利用申込みがあった（連絡ノートに「12/11金曜日に追加利用する。家族が受診のため」と記載されていた）が、利用確認表への記載漏れがあり、これに誰も気づくことが出来なかったことに起因する不手際だった。今後はノート係が連絡ノートにて追加利用や休みの連絡事項を確認後、申し送りノートと利用確認表に記載し生活相談員に口頭で伝えること、生活相談員は家族からの記載がある連絡ノートに必ず目を通すこと、看護師は連絡ノートに追加利用や休みの記載があったら申し送りノートに記載し、再発防止を図ることとした。</p>	
					対応		
30	R2.12.12	デイサービス	子	デイサービス	内容	<p>・申出者（ご利用者家族）より電話にて「荷物に他の人の連絡袋が入っていた。」と苦情があった。</p> <p>・電話を受けたケアマネが謝罪。デイサービスに報告した。当時の状況を確認したところ、連絡ノート担当職員が時間に焦り、荷物を保管していた別室にて薄暗い中（照明も点けずに）2名の連絡袋を名前をよく確認せず荷物（バッグ）に入れたことが原因で発生したミスだった。入れ間違えた他のご利用者の送迎担当職員に経緯を連絡、ご利用者宅にて連絡袋の入れ間違いがありご迷惑をおかけしたことを謝罪。連絡袋は施設到着後にそれぞれ持ち主のご利用者差し替えた。今後、荷物に入れる際に名前をよく確認することを徹底することとした。</p>	
					対応		
31	R3.1.27	デイサービス	子	デイサービス	内容	<p>・申出者（ご利用者家族）より連絡ノートにて「先日上履きそのまま帰宅した」と苦情の記入があった。</p> <p>・連絡ノートにお詫びを記入し、お送りする際も謝罪した。車椅子をご利用のため、靴の履き替え介助をしてから帰宅となるところ、これがされずに帰宅となってしまったことから発生した苦情だった。ご利用者の上履きと外履きはピンク色の同色同型のもので、上履きのみ靴の中に「上」と記入されているが、靴を履いた状態では外見上区別がつかないこともあり、靴の履き替えがされていないことに誰も気づくことが出来なかった。</p> <p>その後、ご利用者家族（申出者）が外履きを黒色に変えてくださったため、靴箱に「上履きピンク色、外履き黒色」と表示し、誰にでもわかるように工夫した。また、各担当が責任を持ち、靴の履き替えを確認しあう声掛けをすること、送り介助担当職員が最終確認することとした。</p>	
					対応		

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
32	R3.1.27	デイサービス	配偶者	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より電話にて「他の利用者のタオルが荷物の中から出てきた」との苦情を受けた。
					対応	・その場で謝罪し、連絡いただいたことへのお礼をした。 確認したところ、入浴時に他のご利用者と入浴のタイミングが重なってしまい、入浴介助担当職員がタオルを誤って他のご利用者の洗濯物を入れる袋に入れてしまったことと、着衣介助担当職員がタオルのチェックを忘れ、荷物チェック担当職員も気づくことが出来なかったことが判明。タオルを受取りに伺い、ご迷惑をおかけしたことをお詫びをした。回収したタオルは持ち主の利用者へ返却し経緯を説明、不手際を謝罪した。
33	R3.3.2	デイサービス	本人	デイサービス	内容	・ご利用者本人より「自分ののではないタオルが荷物の中に入っていた」と苦情があった。
					対応	・タオルを受け取り、ご迷惑をおかけしたことをお詫びした。タオルは記名のない白いもので、確認したが誰のものかわからなかった。再発防止のため、脱衣介助担当職員がタオルの記名を確認、着衣介助担当職員がタオルの名前と枚数を確認をし、各担当者が責任を持ちチェックを行うこととした。
34	R3.3.3	デイサービス	本人	デイサービス	内容	・申出者（利用者本人）より利用時に「自分の家のではないバスタオルが荷物の中に入っていた」と苦情があった。
					対応	・その場で謝罪し、バスタオルを受け取った。バスタオルは施設のもので、「きらら」と記名があった。入浴介助時に施設のバスタオルを使い、誤って利用者の荷物に入れてしまい、最終確認者もこれに気づくことが出来なかったことが原因だった。タオルの記名と枚数の確認をすることになっているが、同じミスが続いている。スタッフ会議で議題に挙げ職員全員で話し合い、意識改革をすることとした。
35	R3.3.6	デイサービス	子	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より連絡ノートにて「先日上履きそのまま帰宅した」と苦情の記入があった。
					対応	・連絡ノートにお詫びを記入、お送りした際にも直接謝罪した。車椅子をご利用のため靴の履き替え介助をしてから帰宅となるところ、これがされずに帰宅となってしまったことが原因の苦情だが、数か月前にも同様のミスがあり今回で二度目である。靴の履き替えチェックを再度徹底。靴の写真を下足箱に掲示し、送迎ファイルにも靴の写真を添付。慌ただしい帰宅時でも視覚ですぐに確認出来るように工夫し、再発防止に努めることとした。

令和2年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考	
36	R3.3.15	デイサービス	子	デイサービス	内容	<p>・申出者（ご利用者家族）より連絡ノートに「ノートにお休みの連絡を書いてあったのに何の返事もなかった」との苦情があった。</p> <p>・センター長が申出者（ご利用者家族）に電話、連絡ノートに返信がなく不安にさせてしまったことを謝罪。当日夕方に訪問した際にも改めてお詫びした。今後、ノート係は必ず返信記入をすること、ノートチェック担当職員も記入を確認すること、生活相談員に確認の声掛けをすることを徹底することとした。</p>	
					対応		
37	R3.3.26	利用者宅	子	ヘルパーセンター	内容	<p>・担当会議にて、申出者（ご利用者家族）より「ヘルパーさんに30分支援で入ってもらっているが、30分より早く帰る事があるのか聞きたい」、「その場にはいないので、（支援内容を）やってくれていると思うが不安になってしまう」との苦情があった。</p> <p>・その場で「決まった時間より早く帰ることは決してあってはいけないことです。30分という決まりで来ているので、入る時（支援を開始する時）は5分前に伺い準備をして支援に入らせていただくことになっています。本当に申し訳ございませんでした」と申出者（ご利用者家族）および関係事業所に謝罪。担当ケアマネよりケアプランに沿った支援内容が出来ていたのかの確認と、支援時間について指導をするよう指示があった。</p> <p>ヘルパー職員に確認したところ、支援内容はケアプランに沿ったものであった。決められた支援時間は守るよう厳重注意した。翌日、センター長がご利用者宅にお詫びに伺ったところ、「支援時間が過ぎててもやってくれているヘルパーもいるが、特定のヘルパーが以前にも早く帰ってしまうことがあった」とのお話があった。ヘルパー職員への指導を行ったこと、移動時間の都合等でやむを得ず予定時刻がずれる場合は必ず連絡をすること、定められた支援時間（30分なら30分間）はきちんと支援させていただくことをお約束したところ、対応にご納得いただき継続利用となった。</p>	
					対応		

令和2年度 きらら藤枝 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
1	R2.9.19	施設受付	妹	藤枝持養	<p>内容</p> <p>・ご利用者（入居者）への差入れを持参した申出者（ご利用者家族）から「なんて事務所は不愛想なの、本当に対応が良くない。」との苦情を受けた。</p> <hr/> <p>対応</p> <p>・苦情を受けた職員がその場で謝罪。報告を受けた施設長が申出者（ご利用者家族）に不快な思いをさせてしまったこととお詫びした。事務所職員がP C業務を優先し顔も向けないなどは福祉施設として許されず、ご指摘を真摯に受け止め、該当職員のみならず1階事務所職員全員に対し改めて理念の実践と接遇マナーの再教育を行い再発防止に努めることとした。</p>	

令和2年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
1	R2.4.10	きらら浜松 (電話)	(匿名)	(きらら浜松)	内容	・申出者(匿名)より電話にて「今日、きらら浜松の名前が入った車が荒っぽい運転をしていた。スピードを出し、ブレーキランプも頻繁についていた。危険を感じた」との苦情があった。
					対応	・職員に厳重注意することを伝え謝罪、対応にご納得いただいたが、具体的な場所と申出者の氏名等については教えていただけなかった。その日運転していた職員にヒアリングを行ったところ「送迎人数が多かったので慌てていたつもりはないが気持ち的に急いってしまったのかもしれない」とのことだった。施設の名前が入っている公用車であり、より一層注意して安全運転をする必要があることを指導した。
2	R2.5.13	機能訓練デイ フロア内	本人	機能訓練デイ サービス	内容	・メドマー(空気圧を利用した足用の医療用マッサージ器で膝上まで履く形状のもの)を使用する際、申出者(ご利用者本人)より「誰がやる(対応する)のか?」と確認があり詳細を伺うと、対応する職員によって足の痛みが強いとのことだった。また、入浴時やくつの履き替え時など、足を触る介助を受ける時は強い痛みがあるとの苦情を受けた。ご利用者は足のむくみがひどく甲から足の指まで腫れており、足先は巻き爪の状態だった。
					対応	・その場で謝罪し、足の痛みがないよう気を付けて介助することを伝えた。少し触れる程度でも強い痛みがあるため配慮して欲しいとのことだった。センター長へ報告し、申し送りノートへ記入、全職員に声掛けをしながら注意して介助することを徹底した。
3	R2.5.23	利用者宅	利用者家族	デイサービス	内容	・匿名希望の申出者(ご利用者家族)より、担当ケアマネに「デイサービスの職員で最近怖い人がいる」との苦情を受けた。詳細を伺うと、「デイサービス利用前に自宅で検温していなかったことがあり、職員に『熱は何度ですか?』と聞かれ、『測ってないけど熱はないです』と答えたところ、『そういうことじゃないんです。毎日測ってください!』と言われた」、「熱を測っていなかったので自分も悪いとは思ったが、そんなに強い口調で言わなくてもいいのではないか。」「以前にも本人の状態を伝えた際に『それは聞いていますから!』と強い口調で返されたことがあった。同じ職員だったと思う」とのことだった。
					対応	・その場で不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。申出者(ご利用者家族)より「誰にも言わないでほしい。私が言ったって黙ってほしい」との要望があったため、デイサービスセンター長へ伝え対応を相談。匿名の苦情として職員全員に伝えることとした。また、こういう場合はどのような言い方で伝えるべきか、自分はどのような言葉で伝えているのかを確認し合うなど接遇について考える勉強会を開き、接遇の改善を図ることとした。
4	R2.6.5	きらら浜松西館 脱衣所	本人	機能訓練デイ	内容	・車椅子のご利用者が入浴する順番になり、脱衣所にて職員が脱衣介助をしようとしたところ、既に下着とズボンを下げておりタオルを掛けた状態で、ご利用者本人が「(職員に)『(下着とズボンを)上げなくてもいい!』と言われた」と何度も訴えてきた。
					対応	・ご利用者本人に不快な思いをさせてしまったことをお詫びした。状況を確認したところ、入浴前にトイレ誘導した職員が「(すぐに入浴でまた脱ぐことになるので)下着とズボンは上げなくても良い」と発言していたことがわかった。業務優先の不適切なケアをした職員に対し、利用者には敬意を持ち羞恥心があることも自覚した上で介護する必要性を指導した。また、担当ケアマネにも詳細を伝え謝罪した。

令和2年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名		苦情内容概要	備考
5	R2.7.3	ヘルパーセンター	配偶者	ヘルパーセンター	内容	<p>・ご利用者は他事業所のデイサービスを毎日利用しており、ヘルパーセンターの利用は不定期で最近2か月ほど利用がない状況だったが、担当ケアマネに申出者（ご利用者家族）より「東京から娘が帰省するため（他事業所の）デイサービスを休む。その間の入浴ケアをヘルパーにお願いしたい」との依頼があった。連絡を受けたヘルパーセンターの職員が新型コロナウイルス感染予防を含めた支援の内容相談をするため申出者（ご利用者家族）に連絡。“家族の東京（感染リスクの高い地域）からの帰省”について詳細を確認しようとしたところ激昂され、ケアを断られたと思われたようで一方的に電話を切られてしまった。その後、「きららにヘルパーを断られた」旨を浜松市役所介護保険課および地域包括センターに相談された様子。</p> <p>申出者（ご利用者家族）より担当ケアマネに電話があり、「東京からの帰省などと言っているのはきららだけだ」「市もケアに入るように指導していると言っていた」「〇〇（ヘルパー職員）に電話をさせろ、家によこせ」と怒鳴られ、こちらが話そうとしても聞いていただけない状態だった。</p>	
					対応	<p>・間に入った担当ケアマネも申出者（ご利用者家族）から怒鳴られるだけで会話にならず、今後のケアの相談が出来ないためご利用者にサービスの提案が出来ず事態は硬直。以前、アンケートで申出者（ご利用者家族）からケアマネ交代の話を出されたこともあり、担当ケアマネが今の状況では担当を続けられないと訴えていた。</p> <p>施設長が浜松市介護保険課に伺いご利用者及び申出者（ご利用者家族）との経緯を説明。「（ヘルパーセンターが）サービスを断ることは出来ない」との話があったが、こちらはサービスを断ってはいないことを伝え、誤解があることを確認した。担当ケアマネ交代については、利用者が困らないように後任にしっかり申し送りできれば問題はない、とのことだった。</p> <p>施設長が申出者（ご利用者家族）に説明・謝罪と今後の相談をするために訪問を打診したがこれを断られたため、電話にて職員の説明不足をお詫びした。また、担当ケアマネ交代の旨を伝えたと、担当ケアマネと話をしたいとの申し出があった。担当ケアマネが申出者（ご利用者家族）に連絡すると、「担当交代は希望していない。もう怒鳴らないから担当を続けてほしい」との要望があり、これを受け担当を継続することとした。また、今後のケアの相談が出来たため、申出者（ご利用者家族）のご希望通りヘルパー職員による支援を行った。</p>	
6	R2.8.17	送迎車内	本人	機能訓練デイサービス	内容	<p>・申出者（ご利用者本人）より電話があり、「送迎で車に酔ってしまった。一番後ろの席に座らされて次の人の家に行くのもグルグル大回りをしていた。わざわざ大通りに出て次の人の家に行っていたから気持ち悪くなってしまった」との苦情があった。</p>	
					対応	<p>・その場で謝罪。今後は送迎車の座席は酔いやすい後ろの方は避け、送迎ルートも大回りにならないよう検討する旨を伝え納得いただいた。確認したところ、ご利用者本人の了承を得て一番後ろの席に乗りしてもらい、降車時も後ろの席に乗ってもらったことに対しお詫びの声掛けをしていたものの、以前よりご利用者が車酔いをする情報があったが周知徹底されておらず、ご利用者に対する配慮が足りない対応をしてしまったことから苦情となった。また、送迎の際にご利用者が道順を教えて下さっていたが、送迎職員が通ったことのない道だったため安全のため自分の知っている道を通っていたことが判明。ご利用者が教えて下さった道順の安全確認をし、送迎ルートの候補とすることとした。</p>	

令和2年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考	
7	R2.8.18	機能訓練デイサービスフロア内	本人	機能訓練デイサービス	内容	・利用者の担当ケアマネより「ご利用者（申出者）が『前回利用時、歩行訓練後に席に戻った時に自分だけお茶がなかった。今日は利用日だが行きたくない』と訴えている」との苦情があった。ご利用者本人（申出者）に詳細を伺ったところ、「廊下を歩いて席に戻ったら、前の席の人は麦茶を飲んでいて。その人に聞いたら職員がお茶をくれたと言っていた。他の職員に言ってお茶をもらったけど、私は歩くのが遅いから、一昨年寄りだから、もう来るなってことなのか、と思っている。辛かった。」「家族には今日は調子が悪いから休むと言っておいた。本当のことを言ったら怒ってきららに殴り込んで行きそうだから」との話があった。お茶は訓練終了後にお出しすることになっていたが、本件はご利用者から催促されるまでお茶を出しておらず、ご利用者に不愉快な思いをさせてしまったことが原因の苦情だった。	
					対応	・担当ケアマネに謝罪、ご連絡いただいたことへのお礼と今後このようなことが起きないように対策することを伝え、すぐにご利用者本人（申出者）に電話し不手際をお詫びした。その際、「電話してきてくれてうれしかった」との言葉があり、次回利用日は来ていただけるとのことだった。職員に当時の状況を確認したところ、歩行訓練後にお茶を出したはずだったが詳細は記憶していない。ご利用者は運動後でのどが渴いており、席に着いたらすぐにお茶を飲みたいというニーズがある。ご利用者の動きに注視し、これにすぐに対応出来るよう人数分のお茶を予め準備しておき、ゆっくり歩行しているご利用者のお茶は先に席に置いておき、他の職員に声掛けをして協力を求めることとした。また、麦茶のキーパーを追加購入し、前方・後方のどちらからでもお茶を入れやすい環境を整えた。	
8	R2.8.31	機能訓練デイサービスフロア内	本人	機能訓練デイサービス	内容	・申出者（ご利用者本人）より、「入浴後、自分の席で待っていたが、何か運動をやりたい気分になってリハビリマシーンの方へ歩いて行ったら職員に『名前を呼ばれた？順番で呼んでいます。席で待っていてください！』ときつい口調で言われた。なにくそ！と思った。」との苦情を受けた。	
					対応	・ご利用者本人に辛い思いをさせてしまったことをお詫びした。職員が作業を優先し利用者の気持ちを察することが出来ず、また、言葉かけが強きつい印象を与えてしまったことが原因だった。再発防止のため、利用者がお風呂から出たら他の職員にもわかるように声掛けをし、入浴後落ち着かれたらリラクゼーション系リハビリマシーンから誘うように順番を見直し、入浴するご利用者についてはカルテを活用、職員間の連携を取ることとした。	
9	R2.10.7	デイサービス	配偶者	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より担当ケアマネ宛に「左足のすねにあざが出来ている。本人は『男の職員が革靴で蹴った』と言っている。痛いと言わないで我慢している」との苦情を受けた。	
					対応	・確認したところ、ご利用日の入浴時にすねにあざがあったとの報告があった。看護師が赤紫色のあざを確認、来所してから1時間以内にできた可能性があった。ご利用者本人に尋ねるが認知症による妄想もあり原因は特定できなかった。（なお、施設には革靴を履いた職員はいない。）また、あざの件をご利用者家族に連絡していなかったことが判明。申出者（ご利用者家族）に連絡し状況詳細を報告、謝罪した。	

令和2年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名		苦情内容概要	備考
10	R2.10.21	利用者宅	子	機能訓練デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より本館デイサービスセンターに電話があり「送迎時にメモ（付箋）を渡されたが内容が失礼だった。『クッションをもってこよう。褥瘡に薬を塗った』と書かれている。書いてあることは職員が思っているってことですよ。褥瘡や失禁のことなど、家での介護をしっかりやっていないと職員に思われていることが心外だ」との苦情を受けた。	
					対応	・電話を受けた職員が謝罪、機能訓練デイサービスに報告。担当職員に確認したところ、その日はご利用者家族に伝える事項が多かったため、漏れのないよう自分用に要点を付箋にメモしたもので、このメモはご利用者家族に手渡ししてはいたとのことだったが、その後のメモの所在は記憶にない。付箋なので落とした際にご利用者の荷物に張り付いてしまった可能性もあったが、どのようにご利用者家族に渡ったのかは不明だった。 申出者（ご利用者家族）に連絡し、職員の確認用のメモであったこと、不快な思いをさせてしまったことを謝罪したところ、「指示通り薬も塗っていて、やれることはやっているのに、やっていないように思われている」と話された。メモの内容はそのような意味ではないことを伝え、表現が不適切だったことをお詫びしたところ納得され、継続利用となった。 自分用のメモであっても言葉遣いには注意が必要。また、紛失も問題。今後は例えメモであっても表現に注意することと、送迎時に持って行ったものは帰りに確認するなど、管理を徹底することとした。	
11	R2.10.23	利用者宅	子の配偶者	デイサービス	内容	・ご利用者宅へ送りに伺った際、申出者（ご利用者家族）より「朝のお迎えの時、母屋に声をかけてくれなかった。いつ行ったのかわからなかった」、「前にも一度言いましたが、行く時は必ずピンポンを押して下さい」との苦情を受けた。	
					対応	・その場で謝罪。今後は必ずお知らせすることをお約束した。月に1～2回のご利用で、初めて送迎した職員に送迎時の約束事が周知されていなかったことが原因だった。利用回数が少ないからこそ情報共有は重要となる。以前にも注意を受けていることを重く受け止め、再度職員全員に周知した。また、再発防止のため、送迎板の名札に声掛けする旨を表示し、注意喚起した。	
12	R2.11.20	機能訓練デイサービスフロア内	本人	機能訓練デイサービス	内容	・申出者（ご利用者本人）より「歩行訓練の際、入浴をせかされている気分になった」などの苦情を受けた。 朝一番の入浴を希望されているため、到着から入浴開始時間までの15分間で個別対応リハビリを始めたが、歩行訓練場所である廊下の床が湿気で湿っている状態で歩きやすく歩行にも時間がかかっていたため、「今日の歩行は50mで引き返しませんか？」と二度ほど声をかけたことが「急かされた」と受け止められた様子だった。	
					対応	・センター長が謝罪した。担当職員も入浴時間に遅れていたことから焦りがあったが、利用者本人の歩行に対する不安な気持ちを理解し、職員間の声掛けとフォローで「焦らなくていいよ。安全にゆっくり来て」と言えるような対応をすることが望ましい。訓練も柔軟なスケジュールで、週1回の個別に対応する時間を大切に、リハビリに対する満足感を持っていただくように努めることとした。	

令和2年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
13	R3.1.6	デイサービス	子	デイサービス	内容	
					対応	
14	R3.3.9	グループホーム	子	グループホーム	内容	
					対応	

令和2年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和2年4月1日～令和3年3月31日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
15	R3.3.10	ケアプランセンター	配偶者	ケアプランセンター	<p>内容</p> <p>・申出者（ご利用者家族）より「ご利用者が昨日入院になった。今日、薬手帳と介護保険証を持って来るように言われた。介護保険証を担当ケアマネが持ったままになっている。前の時も持って行ったままで今まで返してくれたことがない」「新しい介護保険証が届いたが、（担当ケアマネが）持って行ったまま返ってこない」との苦情を受けた。</p> <p>対応</p> <p>・記録から経緯を確認したところ、3/6訪問時に更新後の新しい介護保険被保険者証を確認のために預かっており、次回訪問時に返却と説明していた。担当ケアマネに介護保険証の保管場所を確認。申出者（ご利用者家族）に連絡の上、その日出勤していた他の職員が返却に伺い謝罪した。返却の際、「娘から（介護保険被保険者証の）原本を持っていないのはおかしいと言われた。どうしてすぐに返してくれないのか。保険証は病院では使わないかも知れないけど、身分証明書にもなる」、「担当ケアマネはいつ電話してもお休みで居ない」、「〇〇（他事業所）から『うちでもケアマネやりますよ』と言われている。ケアマネは変更できるのか？」と訴えられた。ケアマネの変更についてはきらら居宅内で担当ケアマネ変更も可能、他事業所のケアマネへの変更も可能、と回答。今回の件については担当ケアマネに報告すると伝えると納得された様子だった。</p> <p>翌日、担当ケアマネが申出者（ご利用者家族）へ連絡、介護保険被保険者証をすぐに返却できなかったことを謝罪。申出者（ご利用者家族）より「病院に行くとき、すぐ欲しかったのに持ってきてくれなかったですよね。これは不手際ですよね。娘にもすぐ返してもらわないとダメだって言われたんですよ。病院でも入所したらケアマネが変わると言われました。〇〇（他事業所）に相談すると、うちでもできますよって言ってくれました。今後については娘と相談して検討します」と話された。申出者（ご利用者家族）の不信感が強く、信頼回復は困難と感じた。その後、担当は他事業所のケアマネに変更となった。</p>	