

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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	R3.4.7	デイサービス	本人	デイサービス	内容	
					対応	
2	R3.4.10	デイサービス	配偶者	デイサービス	内容	
					対応	
3	R3.4.26	デイサービス	子	デイサービス	内容	
					対応	
4	R3.4.26	ご利用者宅付近 の駐車場	ガス供給事業者	ヘルパーセン ター	内容	
					対応	

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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	R3.4.26	ご利用者宅付近 の駐車場	ガス配送事業者	ヘルパーセン ター	内容	・ご利用者様宅付近で駐車スペースを探していたところ、ご近所の方より「そこはいつも空いているから少しぐらいならいいよ」と声をかけられ、その場所に車を停めて30分間の支援に入った。支援終了後、車に戻った際に申出者（ガス配送事業者）より「ここへ停められたら困るよ」との苦情を受けた。
					対応	・その場で謝罪。申出者はそのまま去ってしまった。 事務所に戻り本件を報告、対策として他の駐車スペースを探したところ、近くの雑木林の一部が車一台分ほど整地されている所があったため、その土地の持ち主をお願いして週2回30分ほど車を止めさせていただくことにした。
6	R3.5.4	ご利用者宅	ご利用者本人	ヘルパーセン ター	内容	・申出者（ご利用者本人）より電話にて「前回の支援の際、ベランダにある洗濯機のコンセントを抜いておらず、水道の蛇口も閉め忘れられていた。電気代・水道代がかかってしまう。しっかりと確認を行ってほしい」との苦情を受けた。
					対応	・センター長より受けた電話で謝罪した。その後、センター長がご利用者宅へお詫びに伺った。 支援内容を再度確認し、支援後帰る前にもう一度声に出し指差し確認点検を行うことを徹底することとした。
7	R3.5.7	ご利用者宅	子の配偶者	ヘルパーセンタ ー	内容	・3月に車両事故を起こし、ご利用者様宅の建物の一部と大切にされていた盆栽を破損させてしまった件について、申出者（ご利用者の子の配偶者）より電話にて「盆栽はどうなっているんだ！対応が遅すぎる！それでもサービス業なのか！」との苦情を受けた。
					対応	・損害については建物も盆栽も保険対応となっており、その後の支援時にご利用者本人に建物の修理経過を確認していたが、盆栽については確認を怠ってしまっていた。報告を受けたセンター長が事故後の配慮が至らなかったことを謝罪したが「盆栽は命があるんだ、あんたたちは保険対応していればそれでいいのか？20年も我が子のように手をかけてきた父があんまりかわいそうじゃないか。ましてや弱い人の立場に立つ仕事じゃないか！」、「最初に対応した職員は今回の事故を知らないのか！情報の共有はしていないのか！とんでもない！」と、かなり強い口調でのお叱りを受けた。申出者宅（ご利用者の子の配偶者）とご利用者宅へ施設長とセンター長が共に謝罪に伺い、改めてお詫びと相手の立場になり真摯な対応に努めることをお約束した。 事故が起きた時は自分がその被害者の立場に立ち、最後まで責任を持って対応する。また、直接かかわっていない件でもきらら富士の職員としての対応を心がけることとした。
8	R3.5.14	ご利用者宅	配偶者	デイサービス	内容	・17：25にご利用者様をご自宅へお送りした際、申出者（ご利用者の配偶者）より「帰りが遅い。17時を過ぎている」との苦情を受けた。
					対応	・その場で謝罪した。施設に戻り生活相談員と担当ケアマネに報告。 確認したところ、スタッフ会議にご利用者の送りは17時まで、遅れる時は電話をする旨の申し送りがあり、担当者会議の記録と送迎注意ファイルに記入もされていた。確認もれによる不手際だった。生活相談員が申出者（ご利用者の配偶者）へ電話にて遅くなってしまったこととお詫びし、今後は17時を過ぎる場合は連絡することをお約束した。 再発防止策として、帰り前のミーティングで注意点のある利用者を申し合わせ、運転手と介助職員は出発前に送迎注意ファイルを見ながら送り順を口頭で確認し合うこととした。

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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
9	R3.5.15	ご利用者宅	子	デイサービス	<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者のお迎えに伺った際、職員が玄関先で飼い犬に右足を噛まれた。ご利用者様宅にすぐには伝えず、施設に戻ってセンター長と施設長に報告。センター長がご利用者宅に電話し、職員が飼い犬に噛まれたことを伝えると、電話に出られたB（ご利用者様の子）より「そんなことはない、犬はゲージに入っていた」との返答だった。電話を保留にし、該当職員に確認後再度電話口に出るとC（申出者の配偶者）が電話を代わられ、「犬はゲージに入っていなかった。その時かな？」とのことだった。狂犬病のワクチン接種について確認したところ、「打っていない。今度ゲージに入れておくれ」との回答があり、センター長からも「今後、犬はゲージに入れておいていただきたい」とお願いし電話を切らせていただいた。また、足を噛まれた職員に対し受診するよう指示した。 ・15分後、申出者A（ご利用者様の子）より電話があり、「犬に噛まれたと聞いた。なぜ噛まれた時にすぐ言わなかったのか。気分が悪い。犬をゲージに入れておくとセンター長が命令したと聞いた」、「（ご利用者様を）もう家に帰らせてくれ。もし昼までに家に帰らせなかったら連れ戻しに行く」、「センター長とは話をしたくない、顔も見たくない」。「（以前施設内で転倒された件に言及し）転んだ時もすぐに言わないで夕方言ってきた」、「これからはきらは使わない。デイサービスは（他に）いくらでもある。担当ケアマネに話をする」との苦情を受けた。また、「（飼い犬が職員を噛んだことは）飼い主の責任だから治療費は全部払う。領収書を見せてほしい」と怒り口調で訴えられた。 	
					<p>対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件についてその場で伝えなかったこと、過去のデイサービスでの対応も適切ではなかったことを謝罪。申出者A様（ご利用者の子）より苦情を受けたことを施設長・担当ケアマネに報告した。間に入る形で申出者A様と話をして下さったC（申出者の配偶者）より、「今日は一日利用させて下さい。やっぱり私も噛まれたときすぐに言ってほしかったとは思いうよ。傷口も見せてほしい」とのご連絡をいただいた。その日のうちに施設長・センター長・該当職員の三人で訪問。B（ご利用者の子）とC（申出者の配偶者）に連絡が遅くなったことをお詫びし、当時の状況を説明、職員の足の傷口を見せた。また、「病院では何と言われたのか」との質問があり、噛んだ犬が狂犬病のワクチンを受けていなかったため内服薬が処方されたことを報告した。治療費は全額支払う旨のお申出をいただいたが、施設長より保険で支払うことを説明しこれをお断りした。「家の犬が悪くて飼い主の責任だから。申し訳なかった。治療もして下さい。悪かった」とのお話があり、「今後のデイサービスの利用については家族で話し合い担当ケアマネに連絡する」とのことだった。申出者A（ご利用者の子）に直接お会いしてお話をしたい旨を伝えましたが、時間を空けた方が良くとのことだったため、日を改めることにした。帰り際、何度かお断りしたが菓子折りをいただいた。 ・後日、申出者A（ご利用者の子）より電話があり、「今回は感情的になってしまって申し訳なかった。またきらは利用したい。ただ、今後は転んだり尻もちをついたり、ちょっとしたことでその時にすぐ連絡して欲しい」、「犬はゲージに入れておくようにする。狂犬病の注射もすぐ打ちに行く」、「施設長もセンター長も怪我をされた方も来てくれて申し訳ない」と言ってくれた。「明日からもよろしく願います」とのお話があった。 また、C（申出者の配偶者）より受診代金を支払いたいと再度お申し出があり、代金をお持ちくださった。その際、「気分悪いような対応をしてしまってごめんなさいね。これからは頼むね」との言葉をいただいた。 ・今後、ご利用者が転倒した場合等、軽微でも何かあった場合は原則としてすぐに家族に状況報告をし、様子を見るか等の判断をしていただくこととした。また、ペットがいるご利用者宅では契約時に危険がないようお願いし、契約後でも気づいた時点でご利用者宅と話をすること、ペットとのことで何かあった場合は、その場でその時に当該職員がご利用者家族に話をすること、その場で話が出来ない場合は後ほどご連絡する旨を伝えることとし、ペットの話をする際は、「ペットも家族の一員」という認識で説明にも配慮した言い方で伝えるよう気を付けることとした。 	

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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	R3.5.20	ご利用者宅	子	デイサービス	内容	<p>・申出者（ご利用者の子）よりケアプランセンターの担当ケアマネに「きらら通信に母の写真が写っていない。少なくとも5か月は載っていない」、との苦情があった。</p> <p>・「自分が言ったとは言わないでほしい。話を大きくするのは止めてもらいたい」とのご希望があったため、匿名の苦情としてデイサービスのセンター長へ確認。「きらら通信」は本年4月から外部への配布をしており、個人情報（写真を含む）の外部への配布に承諾されている方のみ写真が掲載されていた。申出者（ご利用者の子）にその旨を伝えたところ、「外部への配布の承諾を伺うなどの説明はなかった」とのことだった。また、「外部への配布についての説明及び改めて個人情報の承諾を取ること、3か月に1回は掲載されるような配慮が欲しい」との要望を受けた。</p> <p>・楽しみにされている「きらら通信」の写真の取扱いについて説明不足があった。近日中にデイサービスよりご利用者やご家族へ「きらら通信」が外部に配布されていることを説明し、改めて個人情報（写真を含む）について意思確認を実施することとした。</p>	
					対応		
11	R3.5.24	ご利用者宅	ご利用者本人	ヘルパーセンター	内容	<p>・申出者（ご利用者本人）より、「①冬物を片付けてほしいと頼んだが、ハンガーに掛けてあった上着類は片付けてもらえなかった、②居間のゴミ箱のゴミがそのままになっている、③歩行器の台の上の箸やスプーンを片付けてもらえなかった、とにかく今日来て確認してほしい」と苦情の電話があった。</p> <p>・当日中にセンター長が訪問し、3点の苦情について一つずつ確認させていただき謝罪した。「今日来たヘルパーは来させないで欲しい」との要望があったが、センター長が指導することをお伝えし、もう一度チャンスをいただいた。担当したヘルパーには再度支援の内容の確認と細かい気遣い・配慮しながら支援するように指導した。</p>	
					対応		
12	R3.5.26	ご利用者宅	ご利用者本人	ヘルパーセンター	内容	<p>・申出者（ご利用者本人）より、「今日来たヘルパーが買い物で頼んだほうれん草を買い忘れた。トマトは大きすぎて使いきれない」と苦情の電話があった。</p> <p>・センター長が電話にて配慮が足りなかったことをお詫びした。その後、ご利用者宅を訪問し状況確認と再度謝罪したが、ヘルパーの交代を強く希望された。もう一度同行指導をさせていただきたいとお願いましたが、「気遣いや配慮はその場で指導して何とかなるものではない」とのことだった。相手が求めていることは何かを感じ取るために、コミュニケーション能力を高める必要がある。何が足りなかったのか、一番の不满は何か？という振り返りをし、今後の支援に生かすこととした。</p>	
					対応		

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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	R3.5.28	ご利用者宅	ご利用者本人	ヘルパーセンター	内容	・支援のため訪問したヘルパー職員が申出者（ご利用者本人）より「（支援時間60分のうち）掃除は20分いい、と言って20分しかやらず、残り40分ずっと話をしている（他の）ヘルパーがいる。他の支援先でも20分しか掃除しないのか？このことは担当ケアマネにも伝えた」という内容の苦情をいただいた。
					対応	・その場で謝罪した。職員が担当ケアマネにお詫びの連絡をしたところ、申出者（ご利用者本人）より「何も挨拶しないで掃除を始める」、「掃除も20分で終わってしまい残りの時間は話をしているだけ」、「時間が余っても季節もののコタツにも気を遣う事もない様子」と話されているとのことだった。該当ヘルパー職員に事実確認をして指導することを伝え、改めて謝罪した。 ・該当ヘルパー職員と面談したところ、自分ではやっているつもりの支援だった（掃除にかかる時間は20分程度だがきれいにしている、会話も良かれと思ってやっていた）とのことだが、ご利用者様の“他のヘルパーさんのように時間をかけて掃除をしてほしい”という希望に応えることが出来ていなかったことを反省した。ご利用者様の思いに寄り添った支援が出来るよう努めることとした。
14	R3.5.31	デイサービス	担当ケアマネ	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者の担当ケアマネ）より電話にて「ご利用者がきららのデイサービス職員に”要介護（要支援）状態の区分変更”の手続きをすると言われて嫌な思いをしている。今回の照会文書にも書いてある。これはケアマネが考えてすることだ。デイサービスの職員が口出ししないでほしい。」との苦情をいただいた。
					対応	・対応したセンター長がご利用者様のデイサービスでの様子（車椅子の移動やリフト浴での全介助入浴をしていること、トイレも全介助、気分不快の訴えが多く自立支援介助が出来ないこと、フロアでの嘔吐が数度あったこと、会話が噛み合わないことがある）を伝え、ご利用者本人も「お風呂にもっと入りたい。きらら（のデイサービス）にもっと来たい」と言われること、ご利用者様の配偶者からも「何でも私がやってあげている。大変。」と話があったことを伝え、「要介護（要支援）状態の区分変更」の必要性を訴えたところ、「デイでの様子は別に良い。自宅では自分で何でもやっている。自立援助しないデイなんて利用を考えるとしますよ。とにかく、該当職員に注意してください」とのことだった。 ・該当職員作成の照会文は「歩行状態が悪く”要介護（要支援）状態の区分変更”をして頂きたく思います。尚、6月よりPTが常勤となりますので今後の個別機能を強化したいと考えています」との記載だった。デイサービスでの様子を報告するつもりだったが、表現が不適切だったため申出者（ご利用者の担当ケアマネ）が不快に感じ苦情に発展したものであった。 ・その後、センター長が申出者（ご利用者の担当ケアマネ）に再度電話をかけ、表現が不適切だったが趣旨としてはデイサービスでのご利用者様の様子を報告したかったことを伝えたと、先ほどは失礼な言い方をして申し訳なかった」とのことだった。 ・担当ケアマネ宛の照会文は「～を検討していただけませんか」という表現が好ましい。良好な関係を構築するためにどのような対応をすれば良いか考えて行動する必要があることを学ばせていただいた。

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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	R3.6.3	ケアプランセンター	主治医	ケアプランセンター	内容	
					対応	
16	R3.6.8	ご利用者宅	子	デイサービス	内容	
					対応	
17	R3.6.8	ご利用者宅	子	ケアプランセンター	内容	
					対応	

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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
18	R3.6.22	ご利用者宅	ご利用者本人	ヘルパーセンター	内容	・申出者（ご利用者本人）より「訪問日にヘルパーさんが来なかった」「5日間もシャワー浴できなかった」との苦情を受けた。	
					対応	・4日後の訪問支援時に他ヘルパーに話があり、その場で謝罪。その後、ヘルパーセンター長が謝罪の電話を入れる。ケアマネから「水曜日（ヘルパー訪問日の前日）に頭痛でデイサービスの利用をキャンセルされた為、木曜日に様子を見て欲しい」と口頭でヘルパーセンターに伝達したが、ヘルパーセンターには「木曜日キャンセル」と伝わってしまった。ケアマネが「伝達間違いで訪問ミスが起こってしまった」原因を説明し、お詫びしたところ、「今後このような事が無いようにお願いします」と仰っていただき、利用継続となった。1回の支援の落ちが、利用者にとっては5日間シャワー浴が出来ない状態になってしまう重要性を認識し、今後は連絡・報告は口頭では復唱し、更に紙に書いて伝え、連携を行っていくこととした。	
19	R3.6.25	ご利用者宅	ご利用者本人	ヘルパーセンター	内容	・申出者（ご利用者本人）より、「今日ヘルパーに買い物をお願いしたが、卵とお弁当を買い忘れていた。今日の夕飯がなく困ってしまう」と苦情の電話があった。	
					対応	・電話を受けたセンター長がご利用者本人に謝罪した。担当ヘルパーが再度確認を行い、買い忘れた物をご利用者宅に届け謝罪した。センター長が、買い物支援の際にご利用者本人と一緒に確認（買い物メモの読み上げ、買い物して来た物の照らし合わせ）をするよう指導を行った。	
20	R3.6.25	ご利用者宅	子 担当ケアマネ	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より電話にて「連絡帳に家族が送る旨を記載したが、DS職員が迎えに来て連れて行ってしまった。」との苦情を受けた。以前にも同じようなことがあり、不信感を抱かせてしまった。翌日、担当ケアマネからも同様の苦情を受けた。	
					対応	・申出者（ご利用者家族）が連絡した日（連絡帳記載日）には「お迎え不要日」の申し送りがされ、記録も残っていたが、連絡確認表には記載がされてなかった。また、お迎え不要日の送迎時、送迎介護員が他職員に確認電話をするが、連絡確認表の記載漏れにより誤った情報が伝達されてしまった。ご利用者の連絡事項は申し送りだけでなく、連絡確認表への記載することが徹底されなかったことが原因のミスだった。センター長および相談員が度重なる不手際を謝罪し、今後は職員間の情報共有を徹底することを伝え、ご理解をいただいた。	
21	R3.7.7	ご利用者宅	子	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より電話にて「今日違う靴を履いて帰ってきた。確認して欲しい。」と苦情を受けた。	
					対応	・確認したところ、送り時に上履きと下足の履き替えができていなかった。他人の靴との履き間違えではなかった。その旨を申出者（ご利用者家族）に報告し、謝罪した。スタッフ会議で決めた「送り時の各係の役割、手順」について再度スタッフで申し合せをおこない再発防止に努めることとした。	
22	R3.8.23	ご利用者宅	ご利用者本人	ヘルパーセンター	内容	・ご利用者が「訪問ヘルパーがサービス提供時に、大きな声で余計な話をするのが苦痛。」と言っている為、申出者（ご利用者家族）より「ヘルパー変更」の苦情・要望を担当マネージャー経由でいただいた。	
					対応	・申出者（ご利用者家族）より話を伺ったところ、ご利用者本人は静かな性格であり、ストレスが溜り支援を利用しなくなってしまうことを、とても心配していらした。担当ヘルパーは明るくコミュニケーションを取ることに努めたつもりであったが、ご本人の性格には相違してしまった結果であった。センター長は担当ヘルパーと面談をし、「ご利用者本人の性格、状態、アセスメントを理解した上で支援を行っていたか」確認をし、コミュニケーションのあり方等の指導を行った。センター長がご利用者本人と申出者（ご利用者家族）に謝罪し、再度確認するが、ヘルパー変更での利用継続となった。	

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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	R3.9.13	ご利用者宅	担当ケアマネ	ヘルパーセン ター	内容	
					対応	
					<p>・「ご利用者本人が担当ヘルパーの言動に気を悪くし、ヘルパー変更を希望している」と担当ケアマネより苦情の連絡をいただいた。</p> <p>・担当ケアマネが、ご利用者宅へ訪問し、聞き取りをしてくださった。買い物支援の会話中に担当ヘルパーが怒ってしまい、帰る際に「また、頼みます。ありがとう。」と声をかけたのに返事もなく、とても不快な思いをしたとのことだった。苦情の連絡を受け、ご利用者本人へ嫌な思いをさせてしまったことを謝罪した。二度とこのような事が無い様、ヘルパーの対応について指導をしていく旨を伝えたが、暫くの間はヘルパーを変更することで納得いただけた。ご利用者様の背景や心情を踏まえ、ご利用者様が答えやすい・選択しやすい問いかけ方の工夫をしていくよう指導を行った。</p>	

令和3年度 きらら藤枝 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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	R3.4.11	ショートステイ	子の配偶者	ショートステイ	内容	
					対応	
2	R3.6.12	特養入浴場	ご利用者本人	特養	内容	
					対応	
3	R3.6.16	デイサービス	配偶者	デイサービス	内容	
					対応	
4	R3.7.12	ショートステイ 退所ごの自宅	子	ショートステイ	内容	
					対応	

5	R3.9.10	ショートステイ	担当ケアマネ	ショートステイ	<p>内容</p> <p>・担当ケアマネより、ご利用者家族より、以下の3点の苦情を受けたと連絡があった。ショートステイ利用から帰られたご利用者本人について</p> <p>①夜から朝方まで寝れていない。 ②手に小さな怪我の跡がある。 ③入れ歯が汚い。 以上のことについて連絡(説明)が無かったことで不信感を与えてしまった。</p> <hr/> <p>対応</p> <p>・至急カンファレンスを実施し、事実確認と今後の対応について検討した。</p> <p>①眠れないことについて・・・何度かお部屋に案内して入眠を促していたが、なかなか寝付けぬ日もあった。眠れない時は、居間でTVを見たり、廊下を散歩したり、お話をしたりして気持ちが穏やかになるようケアをしている。眠気が進むように温かい飲み物をお出ししたり、翌日にお昼寝を勧める等の介助を行っている。今後はご本人の意思を尊重したうえで、成功例をもとに排泄からベッドの上までの介助を行っていく。内容については状態に合わせ、より良い方法に改善していくこととする。</p> <p>②怪我について・・・入浴時には全身の状態を確認し、それ以外の時も確認をしているが、手の細かな傷を認識できていなかった。ご本人には手袋の着用をお願いしているが、ご本人の意思を優先している。今後は身体の状態変化について、細かく確認し、小さなことでも報告していくこととする。</p> <p>③口腔ケアについて・・・食事後に口腔ケアは受け入れてもらえないことが多いが、時間を空けて何度も声掛けをおこなって誘導に努めている。今後はご本人の意思を尊重したうえで、いろいろな声掛けやケアの方法を試していく。</p> <p>ご家族様の都合で直接お会いすることができなかった為、お電話にて謝罪した。ご利用中の様子や職員の対応を詳しく報告し、ご家族様、担当ケアマネに納得していただけた。今回はケアができなかったことではなく、報告ができていなかったことが苦情の大きな原因であったため、会議にて職員全員に「確認・報告の重要性」の周知徹底を図った。</p>	
---	---------	---------	--------	---------	---	--

令和3年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和3年4月1日～令和3年9月30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	R3.6.30	ご利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	・申出者（ご利用者本人）より「ヘルパーが、流し扉内側に収納するはずの包丁を、洗いカゴに入れて帰ってしまった。」と苦情のお電話を受けた。	
					対応	・ご本人からの電話を受け、お怪我の有無を確認し謝罪した。当日はその後電話が繋がらなかった為、翌日センター長より説明と謝罪の電話を入れる。今までは流し扉の内側に収納されており、今回のミスについては「今後注意してくれば良い」ということで、翌日からの支援も同じヘルパーが担当させていただくこととなった。ご利用者様は目が悪く、定位置ではない所に包丁があるのは危険であるため、特に注意し、支援終了時に再確認していくこととした。	
2	R3.7.14	機能訓練デ ィフロア内	本人	機能訓練デ ィサービス	内容	・昼食時、申出者（ご利用者本人）より「今日のごはんがベタベタでおいしくない」と苦情を受けた。	
					対応	・センター長がその場で謝罪した。その時点で9割程召し上がっており、そのままやわらかいご飯を完食してくださった。確認したところ、2つのお釜の内、片方のご飯が通常より少し柔らかく炊けていた。朝の職員がお昼のご飯の準備をした際、水分量を勘違いしたと思われるが、昼の職員が確認せずにスイッチを入れてしまった。検査は普通の硬さのご飯の方であった為、気が付かなかった。「楽しみにしてくださっている食事」という意識を持ち、朝と昼の確認を怠らないように努めていく。	
3	R3.7.31	ショートステイ	本人	ショートステイ	内容	・苦情の発端は、血圧測定とポータブルトイレを出す時間を忘れたことだったが、その不備よりも職員の対応や関わり方への不満が苦情に繋がってしまった。	
					対応	・夜勤者が申し送り内容（ご利用者が居室を離れトイレに行かれたこと）を不審に思い確認したところ、血圧測定がされていなかったこと、ポータブルトイレが出されていなかったことが判明。出し忘れた職員ではなく、夜勤者が急いでご利用者本人の居室に伺い何度も謝罪した。更に、ご利用者がトイレに行かれた際、職員が気が付かなかった点も指摘され、再度謝罪した。翌朝、管理者がご利用者本人からお話を伺い、ご本人とご家族に謝罪した。施設長とご家族の傾聴により、職員の対応・関わり方への不満の蓄積が苦情の原因であることが判明できた。ご本人から「怒りすぎてしまった。」と仰っていただき、その後も予定通り利用されることとなった。	
4	R3.8.2	デイサービス	近隣住人	デイサービス	内容	・申出者（施設近隣住人）が来訪され「もう少し静かにしてもらえないか。コロナなのに騒いでいいのか。」と苦情を受けた。	
					対応	・デイサービスでは午後のレクリエーションの時間で、ご利用者の皆さんに楽しんでいただくようゲームを盛り上げていた。コロナ感染対策で、エアコンをかけながら換気用に窓も少し開けていたため、かなり声が漏れていたと思われる。施設長が配慮が足りずご迷惑をおかけしたことを謝罪した。コロナ渦では、換気で窓を開けているお宅もあり、また、大きな声を出すことは良くないという考えもあると、今まで以上の配慮を意識していく必要がある。レクリエーションの時間帯には住宅側の窓を閉め、少し声のトーンをさげるよう対応していく。	