

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年10月1日～令和4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	R3.10.4	事務所	担当ケアマネ	ヘルパーセンター	内容	・担当ケアマネより、「ヘルパーさんが支援に来た際に、自分(ヘルパー)の家族が熱を出している等の話をした為、利用者様やそのご家族がとても不安になっている。」と苦情の電話を受けた。	
					対応	・担当ケアマネに謝罪し、担当ヘルパーへの事実確認と指導をしていく旨を伝えた。 ご利用者宅を訪問し、日頃の介助の仕方にも少し不安を感じていたという話を伺い、更に不安を与えてしまったことを謝罪した。 「(ヘルパー)家族が熱がある時は、訪問を遠慮してほしい」とのことでスケジュールの変更で対応をした。ご利用者本人は透析をされており、自宅には高齢者も同居され、更にコロナ禍であるという状況を考えると、とても配慮に欠く発言であった。一般的な世間話であっても、ヘルパーとしては不適切な発言になってしまうことを指導した。	
2	R3.10.4	利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	・ケアマネが利用者宅を訪問した際、申出者(本人)より「支援に来たヘルパーが腰が痛い、掃除機が重いと言うので、来月からヘルパーの利用を止めたい」と苦情を受けた。	
					対応	・ケアマネがその場で謝罪し、同席していた家族を含めて今後の支援について話し合いを行った。 その後、センター長が担当ヘルパーに事実確認をし、ご利用者本人に謝罪した。「ヘルパーに指導していくこと」をお約束し、支援の継続となった。今後、ご利用者に不安や不快な思いを与えないよう、ヘルパーという職務の自覚を再認識するよう指導していく。	
3	R3.10.20	事務所	子	デイサービス	内容	・申出者(ご利用者家族)より電話にて「連絡ノートに、ヘアカット予約日の記入があったが、他の人のことだと思う。その人に連絡をしてあげて。」と指摘を受けた。	
					対応	・センター長が申出者(ご利用者家族)に電話をし、ご指摘への謝罪と感謝を伝えた。翌朝のお迎え時にも直接お詫びをした。本来のヘアカット予定者にもカット予約日の電話連絡をした。 同じ姓による申し送りノートへの記載間違いであった。申し送りは記録だけでなく口頭での伝達を徹底するよう注意喚起した。	
4	R3.10.25	利用者宅	兄	ケアプランセンター	内容	・申出者(ご利用者家族)より、外部のデイサービスの対応について苦情の電話を受けた。 苦情の内容は「デイサービスの帰りの送り時、スロープが片付けられておらず、ご利用者本人が片付けていた。本人は片腕しか利かないので怪我をする危険がある。」とのことであった。	
					対応	・担当のケアマネが申出者に電話し、苦情、要望を傾聴した。デイサービス(外部)に状況の確認をし、申出者から聞き取りした内容を報告した。申出者自身の健康状態も考慮し、今後は送迎時のスロープ設置・片付けをデイサービスの職員が行うこととし、申出者の納得を得た。 外部の施設への苦情であったが、当施設でも起こりうる案件と捉え、情報共有していく。	
5	R3.11.16	グループホーム	本人	グループホーム	内容	・朝、申出者(本人)より「家に帰る手続きをしたい」と声をかけられた為、ホーム長、担当ケアマネが不満や要望を傾聴。「言葉がきつい職員が一人いる。命令口調で言われると悲しくなる。」という苦情が聞かれた。	
					対応	・ホーム長が「辛い思いをさせてしまったこと、職員に対して指導が至らなかったこと」を謝罪し、対応を改善していくことを約束した。 早急に、当該職員、他職員から状況を確認し、当日のGH会議にて話し合いを行った。「自由に行動したい」という本人の考えと事故防止や健康管理に配慮した職員の考えとの食い違いによるものであるが、言葉かけが強いきつい印象を与えてしまっていたことが原因であった。今後は、入居者様への理解を深め、指示や押し付けにならないようなアプローチ方法を職員間で情報共有し、声掛けや対応を統一していくこととした。 上記について運営推進会議で報告。また、ご家族にも報告し、謝罪した。	

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年10月1日～令和4年3月31日

6	R3.11.17	利用者宅	子	デイサービス	内容	・担当ケアマネより、ご利用者家族から「通所介護計画書の記載内容（認知症であり、症状が進行している）を見て本人が大変気にしている。本人に渡す場合は記載の仕方に配慮してほしい。」という苦情が上がったと連絡を受けた。
					対応	・計画書を本人に直接渡すのか、ご家族に渡すのかの判断と記載内容の表現に配慮が足りなかった。すぐにご本人とご家族に電話をかけ謝罪した。 今後は、計画書は基本のご家族に渡すこと、また、家族の了承を得てご本人に渡す場合は、言葉や表現に十分に留意し、他職員が内容をしっかり確認してから押印することを徹底していく。
7	R3.11.27	利用者宅	子	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より、送迎時の職員の対応について苦情を受けた。詳細を伺うと、「送迎時、車から降ろした父を歩行器で一人で歩かせていた。本人のいる前で『〇〇さんだけを優遇するわけにいかない』と言っていた。顔つきも言い方も怖く、通所させるのが心配になった。」とのことだった。
					対応	・センター長が電話にて申し出を傾聴し、職員の言動について指導管理不足であり、不安や嫌な気持ちにさせてしまったことを謝罪した。当該職員に確認したところ「ご本人の都合で再度お迎えに伺うことが続いていた為、お迎え時間の調整をしたいが、全ての個別の要望には応えることができないことをお伝えしたかった」とのことだった。送迎途中だった為、ゆっくり丁寧な説明ができず、誤解を与えてしまった。申出者に、その経緯と事情を丁寧に説明し、今後の送迎方法についての申し合せを行った。また、ご本人のデイでの過ごされ方や当該職員の普段の関わりの様子などをお伝えすると、「お話ができて本当に良かった。ありがとう。これからもお願いします」と安心していただけた。送迎時に当該職員が謝罪した際も、ご家族より謝罪の言葉を頂いた。ご本人やご家族に信頼・安心してご利用いただけるよう、細目に情報交換をし、優しく丁寧な対応を心掛けていく。
8	R3.12.22	利用者宅	子	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より「デイサービスから帰ってきたら補聴器から異音が出た為、外してみた穴が開いてひびが入っているが、何かあったのか」と苦情の電話を受けた。
					対応	・電話を受けた職員が、入浴介助に携わった職員4名に早急に確認し、利用時に穴やひびが無かったことを申出者に報告した。その後、センター長、担当ケアマネ、職員でご利用者宅を訪問し、破損状況を確認。施設に戻り、当日勤務者全員に事実確認を行った。入浴時以外に補聴器を外すことはなく、耳から落ちたり、耳に衝撃が加わるような事も無かった。以前、破損事故があったため、職員は頻繁に補聴器の確認を行っており、破損の原因は見当たらなかったことを申出者に報告した。 申出者より「いつも良くして頂いているし、皆さんに嫌な思いをさせてしまった。今回は自分が修理にしますが、今後こういうことがあったら施設の方で責任をとってほしい」とお話があった。 今後は、「来所時と帰宅時には補聴器の写真を撮影し、同じ状態であることを複数の職員で確認する」「補聴器入れを更にクッション性のある袋に入れる」等、対策を強化していく。
9	R3.12.25	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）より連絡ノートに「きらら通信と献立表が同封されていなかった」との苦情の記載があった。
					対応	・お便り（「きらら通信」と「献立表」）は月初めに同封するものであるが、ノート係が配布日に入れ忘れていた。お便りを連絡袋に入れ、送り時にご家族に手渡しし、不手際を謝罪した。 確認作業が疎かになっていたことも原因である為、今後は複数名での確認を徹底していくよう注意喚起を行った。

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年10月1日～令和4年3月31日

10	R4.1.4	利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	・ヘルパーがご利用者宅に支援に伺った際、申出者（ご本人）より「年明けの支援について連絡をくれるとのことだったので、年末からずっと待っていたが連絡がなかった。今日は何をするのか（掃除なのか買物なのか）？」と苦情を受けた。
					対応	・年末訪問時に年始の支援内容について相談を受けた職員が、返事を忘れてしまっていた。センター長が電話にて、不安を与えてしまったことを深くお詫びし、本日必要な支援内容を確認し対応した。支援終了時に改めて謝罪に伺うと、「私の方から連絡すればよかったね」と仰っていただいた。今後は、利用者様の支援時の情報は支援終了都度、センターに報告し情報を共有していくこととする。
11	R4.1.6	利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	・申出者（ご本人）より「朝、支援に入ったヘルパーが、台所のゴミを捨て忘れていた。」と苦情の電話を受けた。
					対応	・早急に対応して欲しいとのことで、急遽他のヘルパーが対応に伺った。「昨日中にまとめてあったゴミ出しはしてくれしたが、室内のゴミの有無を確認して欲しかった」と話があり、支援の不手際を謝罪した。担当ヘルパーには支援内容の確認・指導を行い、会議にて支援時の声掛け（確認）の大切さを全職員で共有した。
12	R4.1.17	利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	・申出者（ご本人）よりヘルパーの支援について「オムツ交換がぐちゃぐちゃで料理の味付けも適当。きららの利用を全部やめたい」とケアマネに苦情がはいる。翌朝にも「今日のヘルパーをキャンセルしたい」と連絡があった。
					対応	・電話を受けたケアマネがご家族と本人に連絡し、それぞれにお話を伺った。別の原因で気分を悪くしているという事情があったということで、本人もご家族も当日の支援については、通常通り行うことを承諾された。その後、担当ケアマネが自宅を訪問し話を伺うと、特定のヘルパーの支援方法に不満を募らせており、ヘルパーの変更を強く希望された。当該ヘルパーへの指導不足を謝罪し、ヘルパーを変更し利用継続となった。当該ヘルパーへの個別指導を続けていく。
13	R4.1.19	利用者宅	子	デイサービス	内容	・職員が朝お迎えに伺ったところ、申出者（ご利用者家族）より「昨日は内履きを交換せずそのまま帰ってきた」との苦情を受けた。
					対応	・その場で不手際があったことをお詫びした。職員間の確認不足であり、送り時に改めて謝罪をした。以前より同じミスが続いているため、確実に確認ができるよう対策を早急に検討していく。
14	R4.2.5	ご利用者宅	訪問ヘルパー（他事業所）	デイサービス	内容	・送迎職員がご利用者様（A様）をお迎えに伺った際、支援に入っていたヘルパー（他事業所）より「前日の入浴荷物内に別の方（B様）のバスタオルが入っていた」と報告を受けた。B様宅に謝罪の連絡をしたところ介護者より「タオルの返却は次回利用日で良いが、グレーの靴下が見当たらないので確認して欲しい」との依頼があった。
					対応	・A様ヘルパー事業所に電話をかけ、ご指摘へのお礼と謝罪をお伝えした。また、B様の靴下がA様宅にある可能性を考え、経緯を説明し、靴下の捜索をお願いした。B様介護者にも経緯を説明し、荷物が見つかり次第返却することで了承を得た。当日は、脱衣と着衣の職員が異なったため特に確認が必要であったが、お互いに脱衣籠内の再確認を怠っていた。事前に入浴荷物チェックシートへの記入はあったものの、そのシートが活用されていなかった為、今後はチェックシートで照らし合わせの確認を徹底していくよう注意喚起した。

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年10月1日～令和4年3月31日

15	R4.2.6	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、「①いつものジャムパンの購入をお願いしたが、ジャムを購入してきた。②自宅のプラごみのまとめをお願いしたが、外の倉庫と自宅を何度も行き来していた。わからなかったら確認して欲しい。」と苦情の電話があった。
					対応	・センター長がその場で謝罪した。担当ヘルパーに確認したところ「買物依頼された際、声が聞き取りにくく、ジャムと思い込んでしまった。プラごみも生ごみと同じ倉庫にあると思い込んでしまった。」と思込みによる確認不足が原因であった。「何度も聞き返すのは申し訳ないと思ってしまった」とのことだが、復唱だけでなく筆談などの方法で確認をするべきであった。担当したヘルパーには「ご利用者様が希望される支援」を提供できるよう、確認を含めたコミュニケーションの重要性を指導した。
16	R4.2.7	利用者宅	子	デイサービス	内容	・職員が朝お迎えに伺ったところ、申出者（ご利用者家族）より「昨日は内履きを交換せず帰宅した」との苦情を受けた。
					対応	・先月同じミスをしたばかりであり、センター長が度重なる不手際を謝罪した。早急に事故防止委員会にて対策を検討した。靴交換の確認は下足係と送迎職員とでダブルチェックを行っているが、乗車時の焦りから確認が漏れていると思われる。乗車時間に余裕を持たせ、一人一人丁寧に確認していくこととする。
17	R4.2.2	利用者宅	本人	ヘルパーセンター	内容	・ヘルパーが訪問した際、申出者（ご本人）より「先日来たヘルパーはもう入れないで欲しい」という苦情を受けた。「入浴後、氷水を飲んでいたところ、支援に来ていたヘルパーに『温かいお茶にした方が良い』と言われ、高齢者だとバカにされたように感じた」ということであった。
					対応	・報告を受けたセンター長が当該ヘルパーに事実確認を行った。同行後の初回の支援であり、まだ信頼関係が築かれてない状況で主観的なアドバイスをしたことが原因と思われる。 センター長が、ご利用者様の身体を心配しての言葉であった旨をお伝えし謝罪したが、ご本人の「支援の時間は楽しく過ごしたい」という気持ちを尊重し、当該ヘルパーを担当から外すこととした。 相手の行っていることの意味(理由、思い)を考え、受け止めることを意識し、支援を行っていくよう指導した。
18	R4.3.4	機能訓練デイサービス (他事業所)	本人	ケアプランセンター	内容	・申出者（ご本人）より「機能訓練デイサービス（外部）にて機能訓練をしていた際に、左腕を強く曲げられて痛みが出た」と担当ケアマネが苦情の連絡を受けた。
					対応	・担当ケアマネが機能訓練デイサービス（外部）を訪問し、ご本人、デイサービス施設長と話し合いを行った。以前より身体が硬くなってきていたが、力加減の調整が足りず痛めてしまった為、治療費についてはデイサービスが負担することとした。服薬も中止しており、以前よりも痛みが出やすい状態になっている為、身体の硬直について主治医に相談することを提案した。機能訓練は痛みが出ない範囲から実施し、継続していくこととなる。 ・機能訓練をするにあたり「筋肉痛や疲れ等のリスクについて十分な説明が行われているか」「身体の状態の変化に沿ってプランの変更ができていないか」を当施設でも見直す必要がある。
19	R4.3.8	利用者宅	配偶者	デイサービス	内容	・申出者（ご利用者家族）より「昨日(利用初回目)、デイサービスで薬を飲ませてもらえてなかった。お風呂も入ってなかった。本人の拒否があったのかデイサービスに問合せをしたが、折り返しの連絡が遅かった。」と担当ケアマネに苦情の電話が入った。
					対応	・問合せの連絡に対応した施設長がセンター長・デイ看護師に連絡し、スタッフ会議が行われた。利用開始前の担当者会議の内容がしっかりと申し送りされていなかった。状況確認後、申出者にお詫びの電話をいれたが、対応（連絡）が遅かったことでも不信感を与えてしまった。翌日、センター長とケアマネがご自宅へ訪問し、不手際について改めて謝罪をした。 相談員、看護師がそれぞれの役割に責任を持ち、申し送り後の再確認を行い、連携の強化に努めていく。

令和3年度 きらら富士 苦情記録一覧

令和3年10月1日～令和4年3月31日

20	R4.3.11	利用者宅	子	ヘルパーセンター	内容	・申出者（ご利用者家族）より、担当ケアマネに「ヘルパーセンターからの支援内容変更の電話対応」について、苦情の電話が入った。 支援に入ったヘルパーより「ご本人の体調不良で入浴できない為、支援内容を掃除のみにして良いか」との確認連絡がヘルパーセンターに入る。連絡を受けた別のヘルパーが担当ケアマネ（他事業所）に確認後、申出者（ご利用者家族）に連絡をしたが、説明が不十分であった為、苦情となってしまった。
					対応	・翌日、センター長と担当ケアマネが、「ご利用者様の体調不良について『いつもと違う状態なのか』『病院に行く必要があるのか』等の観察と、詳しい報告が不足していた為、ご家族に心配をおかけしてしまったこと」をお詫びした。今後、体調変化時に適切な対応ができるよう、ご利用者様の既往歴（持病）について知識を深め、ヘルパーセンター全体で情報共有していくことをお伝えした。
21	R4.3.14	利用者宅	担当ケアマネ	ヘルパーセンター	内容	・申出者（ご利用者本人）より「今年から同じヘルパーが来ている。買物支援をお願いしているが、買い忘れや、無断で代替品の購入などが多い。」という苦情を担当ケアマネ経由で受けた。
					対応	・苦情の連絡を受け、ご利用者様宅に謝罪に伺い、モニタリングを行った。「1月～2月はずっと同じヘルパーが来ているが、買物の不備が多く、間違いを指摘した時の返答や日常の会話も自分本位であり不快に感じている」とのことで、会話や料理などへの意欲が減ってきている様子であった。3月になり当該ヘルパーの買い忘れは無くなったが、申出者の希望により、他数名のヘルパーが支援担当することとした。 訪問するヘルパーの担当の偏りを調整したことで申出者の不満は解消されている。

令和3年度 きらら藤枝 苦情記録一覧

令和3年10月1日～令和4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	R3.10.28	ショートステイ	本人 配偶者	ショートステイ	内容	・申出者（ご利用者家族）より「指定の送迎時間に帰って来ない」と苦情の連絡を受けた。 後日、ご利用者本人より「ショート利用中に対応した職員が意地悪だった。もう行きたくない」との苦情を、担当ケアマネ経由で受けた。
					対応	・送迎に関しては、時間変更等の情報共有ができておらず、送迎に手違いが生じてしまった。センター長が、お帰りの時間が遅れてしまい心配をおかけしたことを謝罪した。早急にお送りし、ドライバーからもお詫びをした。 また、ご利用者宅に伺い、ショートステイご利用中に、対応した職員の言葉でご利用者様を悲しい気持ちにさせてしまったことを深くお詫びした。ご本人の気持ちを尊重し、今後の利用については様子を見ることとなった。 今回の苦情を重く受け止め、情報共有、接遇の問題についてSS会議を実施した。ご指摘のあった職員には厳重注意をし接遇指導を行うと共に、職員全員の問題として、意識の改善・向上に努めることとした。
2	R3.11.17	ショートステイ	本人 家族	ショートステイ	内容	・担当ケアマネが申出者（ご利用者家族）より「本人に持たせたはずの家の鍵とジャンパーが無い」との苦情を受けた。「ショートからの帰宅時、家の鍵が無く、本人が家に入ることができなかった。ジャンパーも持ち帰っておらず、施設に問い合わせをしたが、『無いです』と即答された対応に不満を感じた。」という苦情であった。
					対応	・職員に状況確認したところ、入所時の荷物チェックで写真を撮る際に写し漏れがあったことが判明。「写真にない」＝「預かっていない」と安易に思い込んでしまったことが渡し漏れと対応ミスの原因であった。 今回は家族と帰宅時間が重なった為、（本人が）家に入ることができたが、こちらのミスでご迷惑と心配をおかけしてしまったことをお詫びした。 荷物の管理は確認しやすい様にタブレット化しているが、今回のような誤判断をしないよう、管理方法の見直しを行い細かいルールを設定した。ご家族からの問い合わせに対しても誠意のある対応を心掛けるよう周知徹底した。
3	R4.1.12	ケアプランセンター	子	ケアプランセンター	内容	・申出者（ご利用者の子）より相談を受けたと包括支援センターから連絡があった。「担当ケアマネが定期的に訪問してくれているが、それ以上に来てはいないのではないか。リハビリのデイサービスに変えたいと伝えているのに変更してもらえない。」という内容であった。
					対応	・ケアプランセンター長が担当ケアマネに聞き取りを実施し、支援方法の確認を行った。担当ケアマネは、ご家族（配偶者）から相談を受けることが多いため、ご利用者宅への訪問や電話は頻繁に対応していた。必要に応じて申出者（子）にも連絡をしていたが、家族間で話の行き違いがおきていたことが原因だと思われる。センター長より申出者(子)に電話し、お話を伺うと、（ご利用者の）最近の筋力の低下をととても心配されており、デイサービスの変更や住宅改修を要望しているとのことであった。ご利用者本人の希望や状態を考慮し、現在のデイを週2回にし、リハビリデイを週3回取り入れる事を提案。今後相談連絡があった場合は、話の行き違いが起きないように、ケアマネから申請者(子)へ都度、連絡・報告することをお伝えし納得頂いた。家族間での情報の共有ができるよう連絡や支援の調整を行っていくこととした。

令和3年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和3年10月1日～令和4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	R3.10.21	きらら浜松 (電話)	危険運転時に 偶然居合わせ た方	ショートステイ	内容	・申出者より「きらら公用車が、対向車や横断歩道を渡ろうとしている自転車がいるにも関わらず、強引に右折をしていた。あの距離で右折するのは無謀であり、施設の手で危険な運転をしてはいけない」と苦情の電話を受けた。	
					対応	・申出者にはご指摘に対する謝罪と感謝をお伝えした。 運転していた職員に確認したところ「急いでいたわけではないが、右折するタイミングを計ることに気がいっていた。その為、右折先で横断しようとした自転車に気が付くのが遅れ、手をあげて自転車の横断を停めてしまった」とのことだった。 常に時間と気持ちに余裕を持ち、相手に道を譲る気持ちで運転することを心掛けるよう指導した。	
2	R3.12.22	利用者宅	子	デイサービス	内容	・申出者（ご家族）より「車内とフロア内の座席を変更して欲しい」という苦情の連絡をいただいた。理由を伺うと、ご利用者本人が「送迎車内の自分の座っている座席の横に、他の人の歩行器を積まれたくない。施設フロア内の座席は南向きで眩しいし、部屋の前方を向く時には、椅子ごと体を動かさなくてはならない」と不快な思いをしているということであった。	
					対応	・配慮が足りなかったことをお詫びし、本人の希望を考慮し出来る限り改善・調整していくことを伝えた。要望に沿った席替えを試み、様子を観ながら配置等の変更をしていくこととした。要望に対応できない場合に、しっかりとした説明や声掛けをし納得していただくことも大切である為、職員がご利用者様の意向を把握すること、率先して声掛けをすることを努めていく。	
3	R3.12.3	利用者宅	本人	ヘルパーセン ター	内容	・申出者（本人）より「訪問したヘルパーが、頼んだこと（段ボールの片付け）をやっていかなかった」と苦情の電話を受けた。訪問したヘルパーがその電話を受け「（ダンボールの片付けは）やりました」と返答した為、その対応への不満が更なる苦情に繋がってしまった。	
					対応	・センター長が本人に電話をかけ謝罪した。片付けの状態確認に伺いたいと申し出たが断られた為、担当ケアマネに確認を依頼した。担当ケアマネが自宅訪問し確認したところ、前回指示のあった場所は片付いていたが、別の場所の段ボールが片付けられていなかった。片付けの不備を連絡した自分が悪かったのかと感じてしまわれた。とのことであった。対象職員は担当から外し、接遇面での指導を行っていく。	
4	R4.1.15	利用者宅	担当ケアマネ	デイサービス	内容	・ケアマネ訪問時に、本人より「以前尿パットをお借りして返却したが、まだ返していないと言われた」と訴えがあった。苦情を受けたケアマネより「貸し借りの確認と今後の貸し借りの方法について、ご利用者様に話をしてほしい」と連絡を受けた。	
					対応	・貸出ノートの記載を確認した職員が、2か月前にお貸しした物が未返却であったことに気づいた為返却の依頼をしたが、かなり時間が経ってからの請求であり、不信感を与えてしまった。ご本人に事情を説明し、不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。貸し借りがわかり易いように、連絡ノートへの記載内容を改善した。今後も、基本通りにその日の帰りの送迎時に返却していただくようにしていくが、他の方法も検討していく。	
5	R4.1.28	ショートステイ	本人	ショートステイ	内容	・申出者(本人)より「入浴介助が少し乱暴で、対応が不快に感じた」と苦情を受けた。	
					対応	・担当職員に事実確認を行い、ご本人とご家族に謝罪をした。入浴介助に関しては、しばらくの間担当を外し、今後しっかり指導していくことをお伝えした。担当職員は、申出者（本人）と良好な関係性ができていると感じてきていたため、却って気配りや言葉使いに配慮が欠けてしまったと思われる。介助が自分本位になっていないか見直し、常に相手の気持ちになって対応していくよう指導した。	

令和3年度 きらら浜松 苦情記録一覧

令和3年10月1日～令和4年3月31日

6	R4.1.29	ショートステイ	子	ショートステイ	内容	・申出者（ご利用者家族）より「ショート帰宅後、洋服が一点足りなかったと問い合わせをした際、電話を受けた職員の対応に不快な思いをした」と苦情を受けた。
					対応	・苦情を受けた担当ケアマネが直ぐに自宅に伺い、訴えを傾聴し経緯の確認を行った。最初に電話を受けた職員の対応は良かったが、再度電話した際に対応した職員に『ありません』と即答され不快な思いをされたとのことであった。担当ケアマネが不適切な電話対応であったことを謝罪した。その後、担当ケアマネから連絡を受けショートステイ長が、不快な思いをさせてしまったこと、未だに洋服をお返しできていないことを謝罪した。 今後の対策として、荷物は来所時に写真を撮ること、送り時に家族に荷物の確認をお願いしていくこととする。初めに訴えを受けた職員から他の職員への伝達不足も要因であったため、今後はどの職員も丁寧な返答ができるよう情報の共有に努めていく。
7	R4.2.15	機能訓練デイ	本人	機能訓練デイ	内容	・サービス利用中の昼食後、申出者（本人）が湯呑に熱いお茶を継ぎ足された為「こんな熱いお茶は飲めない」と苦情を訴えた。
					対応	・センター長が急いで駆けつけ、ケガの有無を確認した。不手際を謝罪し、新しい湯呑で適温のお茶をお出した。 沸騰したばかりで設定温度（70℃）になっていないお湯をそのまま使用してしまった。今後は常備されている冷茶を温度調整に活用し、必ず手で温度を確認して提供していく。
8	R4.2.16	利用者宅	子	グループホーム	内容	・職員がご利用者様の往診結果をお伝えするためご家族に電話をした際、グループホームの対応について強い不満を訴えられた。「グループホームで骨折して以来、座っているばかりで姿勢も悪くなってしまったが適切に対応されていない。受診先の医師より浣腸を勧められていたが、訪問医が浣腸を行わず、座薬で処置した対応にも不満を持った」との苦情であった。
					対応	・電話をかけた職員が、ご利用者様の身体状態と姿勢保持に努めていること、訪問医の判断で座薬処置になったことを説明し謝罪したが、その職員の伝え方にも不満を感じ納得していただけなかった。翌日、ホーム長が訪問医に処置について問い合わせをし、その後医師が浣腸の処置を行った。また、姿勢改善の為にリクライニング付き車椅子を手配した。ホーム長がその旨を申出者に伝えると、安心された様子であった。職員の電話対応で不快な思いをさせてしまったことも謝罪したが、グループホームや訪問医の対応についての不信感は解消されなかった。今後もご本人にとってどうすることが最適なのかを、ご家族と相談・検討を重ね、安心して頂けるよう努めていく。