

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
1	R6.4.2		ご本人様	ヘルパーセンター	内 容	前回の請求書に駐車料金の明細が載っていなかった。駐車料金をまとめて記載ではなく、領収書を付けて欲しい。その日の駐車料金は次回その領収書も持ち現金で集金して欲しい。（3/19 ケア訪問時、集金のため駐車料金の領収書コピーを持って行ったが、「きららの領収書があれば要らない」と言われた為、渡さなかった。持って行った職員も事業所の請求書記載のされ方を知らなかった。）
					対 応	4/2（火）17：00 ご本人様に電話。謝罪し、訪問し説明させていただくように伝える。17：40 駐車料金の領収書を持ち訪問。合計金額と日にちを合わせ確認。今後は、その日の駐車料金は、次回その駐車料金領収書を持ち、現金で頂くようにすることを確認した。（会話の中で、特定の職員対応について、挨拶する場所が玄関、荷物の置き場所や車椅子介助時に気遣う言葉が無い等の話あり。職員が緊張して「てんばっている」のが分かる。あの職員とは合わない。やめて。との話になりました。左記の話を受けて、対応職員へ内容を伝える。苦手意識があり、かなり緊張した状態で訪問しているが、ご本人様の話とはかなり違いもある。（同行した職員にも様子を聞いたが、挨拶やケアの内容は他の職員との違いは感じられなかった。との事。） ① 駐車料金については次の訪問時に領収書と引き換えに現金で頂くようにしました。 ② 該当職員は外すようにしました。（職員もかなり緊張があり、訪問が辛かったと）現在2名の職員が担当しているが、新しい職員をつけても良いと言われているので慎重に対応していきます。
2	R6.4.5	ご本人様宅	ご本人様	機能訓練デイサービス	内 容	4/5（金）朝の迎え時の対応ができていなかった。（R5.4.21の担当者会議にて、ご本人様からのお願いで、デイの迎え時に、ピンポンを押して（鍵が開いているので）玄関を開けて、職員が迎えに来たことを伝えてほしい。誰が来たか分かるように挨拶してほしい。
					対 応	4/5 口腔体操前に職員が、ご本人様から「ちょっと」と呼ばれる。「どうしましたか？」と尋ねると、「今日の朝、職員が迎えに来たけどピンポンを押すだけで玄関を開けてくれなかった。外で犬も吠えてるし、こちらからドアを開けるのも怖いので、誰なのか聞いても返事がなかった」との事。以前も同じような事があり、2回目（同じ職員）なので気を付けてほしいと訴えあり。以後そのような事がないように謝罪し、その日はセンター長が休みだったため主任に報告する。決められた事が出来ていない為、職員に指導する。次回のご本人様利用時に職員より直接謝罪する。送迎は1人対応だが、配車を組める時は他の職員と同行し、接遇・利用者対応について確認・助言・指導していく。
3	R6.4.7	二階フロア	ご本人様	ショートステイ	内 容	入浴の対応職員が男性職員で、その日は新人職員も居て男性二人だった事が嫌だった。同性に介助して欲しい。
					対 応	退所前に「ちょっと聞いてほしいんだけど、今日とても嫌なことがあったの。お風呂の時に対応してくれた職員が男性で、それも二人も居て嫌だった」と話される。その場で謝罪し、次からは、女性職員対応にすることを伝える。⇒注意と指導を行い、以下のことを徹底します。 ① 異性の入浴介助の際は、必ずご本人様へ説明し確認する。 ② 男性新人職員の教育に関し、入浴介助に限っては女性職員が行う。
4	R6.4.11	デイフロア（電話）	担当ケアマネ	機能訓練デイサービス	内 容	担当ケアマネジャーが、利用者様のケアについて（入浴・爪切り）質問の電話をかけてきた際、職員が受け答えをしていたのだが、最後に、「私は平社員だから…」と言ったことに対して、「ああいう物言いはあり得ない。私たちは、一きららの職員として聞いているのに」と、不満・怒りの言葉が聞かれる。ケアマネとしては、「平社員やパートさんとか正職員だからと差をつけてみているわけではない。一現場の職員の意見を聞きたかったただなので、ああいう言い方はしないで欲しい。」と話あり。
					対 応	主任が帰りの送迎から戻ると職員より、「利用者様のケアの仕方等について電話対応していたが、再度上司からの折り返し電話をして欲しいと言われたのでお願いします」と依頼される。その際、職員より「平社員と言った」との話があり、その時点で職員にその発言は良くないことを伝えた。担当ケアマネジャーへ電話する。職員の言葉に対して謝罪するとともに、利用者様のケアについて対応の仕方を説明する。（電話の第一声は、「なかなかですね…新人さんですか…」等の発言あり）⇒管理者が休みの為、電話にて管理者へ報告する。翌日、管理者が担当ケアマネジャー様へ電話するも、金・土と休みとの事で他のケアマネジャーに伝える。（他のケアマネジャーも前日の件を知っていたため謝罪する。） 15日（月） 朝に管理者が担当ケアマネジャー様へ電話し、再度謝罪する。 ① 信頼を築くのは時間が掛かり、崩れるのは一瞬で崩れてしまうこと。電話での対応は相手の表情も分からないため、声のトーンや話し方、傾聴が大切であること（接遇） ② また分からない事は他の職員に聞く等、自分で判断しないこと。 ③ 職員は、きららの一職員であるということ、一つの言動により全体の信頼を失うことを会議等で常時、全職員に伝えていく。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
5	R6.5.27	ご本人様宅	ご家族様	機能訓練デイサービス	内容	5/27 帰りの送迎時、対応した職員にご家族様から「玄関で車椅子から段差を昇降する時に、体を支えてほしい。患側（足）を動かす時は、浮かすように持ち上げてほしい」と言われた。 5/29 連絡ノートに『送迎のやり方を他の施設と同じようにしてほしい。見てるだけの職員がいて、転びそうになる。』と記載あり。
					対応	5/27 送迎時（帰り）の職員とのことで訴えあり。 5/29 連絡ノートにご家族様より『段差の介助中、見ているだけの職員がいる。』と記載あり。 5/29 帰りの送迎時、管理者送迎にて説明し謝罪する。その後ケアマネへ報告する。他の施設での送迎対応について聞くと、「送迎は3名で固定している。ご本人様は失語症があるが、信頼していると顔に出る」との事。きららでの対応を主任・機能訓練士と相談。「送迎の固定は難しい。また職員を固定すると他の職員の介護技術も上がらないため、送迎に限らず皆が対応していけるようにする。」との方向で話をする。（しかし、ご本人様は身長もあり小柄な職員では支え切れない事もあるため、職員と確認・配慮しながら行うこととする。） ① 機能訓練士指導の下、介護技術勉強会を行う。 ② 慣れていない職員に対しては同行確認していく。 ③ 日頃から移動時や移乗時などコミュニケーションを取り、ご本人様に安心していただけるように指導する。
6	R6.6.15	施設代表電話	匿名		内容	17：10頃 信用金庫のところで、きららの軽自動車飛び出してきたので急ブレーキを踏んだ。以前もきららの大きな車でも危ないと感じる事があったので、気を付けてほしい。高齢の方を乗せたり、関わる仕事なのだから気を付けて運転してほしい。
					対応	職員に状況を確認し、気を付けるように指導しますと謝罪した。軽の公用車ということだったので、すぐに確認すると、ちょうど訪問介護の職員が17：00までのケアの帰りに該当する道路を通ったことを確認でき、思い当たることがあるか確認しました。「信用金庫の西側の道から大浜通りに出ると、東方面に向かう車が渋滞していた為、左側が見える位置まで前に出た時に東方面から車が来た事に気付き止まりました。」「自分の印象では、ぶつかりそうになったという印象はありませんでしたが、相手の方がビックリして急ブレーキを掛けたということであれば、もう少し手前で停止した方が良かったのかもしれませんが。」との話あり。 ・渋滞していて見通しが悪い時は、道路を横切らず左折して回るようにする。
7	R6.6.29	ケアマネからの電話	ご家族様	機能訓練デイサービス	内容	席がいつもと違う席だった。職員に伝えたが変えてくれなかった。ご家族様「お母さんは肌が弱いから席の配慮をしてほしい。」
					対応	6/29 16時頃 担当ケアマネより電話あり、管理者対応する。ご家族様から電話あり「今日の席について、いつもの席ではなかったか？詳細を知りたいとのこと」管理者より、ご家族様へ電話する。ご家族様より、「きららから帰宅し頬が痛いと本人が言っている。腫れてもいるとのこと。いつもと違う席で日が当たる席だったからと…。」「職員に席を変えてほしいと言ったが変えてくれなかったと…。月曜日は病院へ連れて行くからデイを休みます。」と仰る。管理者は、「今日の席がいつもと違う席だった」ことを話し、「日が当たる場所ではない」ことを伝えるも、ご家族様は「年寄りには肌が弱いんだから！」と強い口調で話される。「差し支えなければ、対応した職員を教えてほしい」と話すも、「何故こちらが言わなければならないのか」と言われる。職員がすぐに対応しなかったことと、その話が他の職員へ共有できていなかったことを謝罪する。「日曜日にゆっくり休んで月曜日にデイへ来ていただきたい」と話すも、「母の病院ばかりで疲れている。母が連れていかないと色々言うから、デイは休みます。」と仰る。（日中、担当ケアマネがデイへ来て話すも、その訴えはなかった。また他の職員にも利用者からのそ話はなかった。）その後、朝に誘導した職員へ確認すると「今日はこの席で良いですか？」の問いに「前も言ったんだけど…」と言うも「今日はこの席をお願いします」と答えたとの事。日中は特に変わり無し。いつも通り過ごされる。 7/1が管理者お休みの為、 7/2 朝にご家族様へ電話する。月曜日に病院受診とのことで、ご様子を伺う。「後ろからも紫外線があるとのこと。今日は整形外科へ出掛けている」と。席の件で再度謝罪する。その後、「食事が硬くて味も無く美味しくない」と話あり。食事が美味しくない為、ご家族様から母に辞めたら？」と話したとのこと。担当ケアマネへ報告する。 ① 席は三列あるが、一番北の通りの北向きに配席する。（いつもは北の通り席に北向きに座っているが、その日は真ん中の列の北向きに座っていた。北側は男性席で女性が一人になってしまう。歩行器を持参する利用者が多く、その日は真ん中の列に配席となった。） ② 今回の事に限らず、いつもと違うことや変更する際にはご本人様への確認、気持ちを聴くことが大切である。 機能訓練デイは自分の意見をハッキリ持っている利用者様が多い為、話を聴くこと大事であるが他利用者様との兼ね合いもあり、その場で判断せず情報共有していく事が大切である。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
8	R6.9.15	西館ショートステイ	ご家族様	ケアプランセンター	内 容	長男様より電話あり。「本日ショートステイの迎えにきらら西館に伺い、玄関先で呼び鈴を鳴らすも反応が無かった為、直接、携帯電話からショートステイへ電話する。対応した職員は名乗る事もなく、1階まで本人を連れてきて「この時間にお迎えに来られても困る。また、電話をかけて来られても困る。」と不満気な表情と口調で言われている。職員の対応に物凄く嫌な思いをしました。」との事。忙しい時間帯であれば、その時間を避けてお迎えに行くので伝えてほしい。また、今回の対応はいかがなものか？法人でしっかり接遇対応は出来ているのか？
					対 応	<p>9/15 担当ケアマネが苦情報告を受けて謝罪。また、今回の件について苦情報告としてあげさせてもらう旨をお伝える。</p> <p>9/16 翌日、施設長へ苦情報告として報告。苦情報告を作成し、ショートステイの管理者に報告。今後の対応をお願いする。</p> <p>9/19 14：00 当日の対応職員によると「電話が鳴ったが切れてしまい、インターフォンに気付かず会話できなかったが防犯カメラにてご家族様がお迎えにいらしたと把握。1階に利用者様をお連れするも、その瞬間に舌打ちをされ「何度も電話をかけたんだよ！」と強い口調で仰る。もう少し早い時間に見えて欲しい旨を伝えるが、怒った様子で帰られてしまった。」と報告を受ける。</p> <p>9/16 ご家族様に連絡し謝罪。「あの職員は新人？」と質問を受け、そうではないと伝え指導不足な事を再度謝罪する。ご家族様より、迎えの時間についての確認があり「以前、奥様が迎えに行ったら19時過ぎに来てほしいと言われたので…。」（職員の中で時間の統一や確認が出来ていない事も謝罪する。）「これからよろしくお願いします。」とのお言葉を頂く。9/16 対応職員と面談を行う。「何に怒っているのか分からない」との発言あり。もう一度、一連の流れの確認を行う。迎えに見えられインターフォンや電話に反応がない時点で、お会いした時の第一声は謝罪にも関わらず、時間への指摘をした事に対し、相手の立場になっていないことを指導しました。接遇に限らず介護においても常に自分中心の考えでは無く、相手の気持ちを考えた対応ができる様にしなければいけないと思います。</p>
9	R6.10.16	利用者様自宅	ご本人様	機能訓練デイサービス	内 容	朝の送迎に行ったところ、スロープを使用して車椅子移動していたが、最近、ご本人様の歩行状態が少し良くなり、玄関より介助歩行で移動することがありご本人様より「申し送りがしっかりなされていない」と言われた。申し送りをしっかりしてほしい。（申し送りノートには、10/10朝の送迎時、本人希望にて歩行介助にて玄関から車へ乗車し、帰りもスムーズに段差を上がったと記載あり。今後、以前のような歩行になるかもとあり。）
					対 応	<p>10/10 朝の送迎時、ご本人様より歩行希望あり介助歩行し良好。帰宅時も介助歩行にて以前、上がれなかった框もスムーズに上がった。その事を申し送りノートへ記載するも体調の悪い日もあり、その日により変わるかもしれないため決定事項としていなかった。その後、天気も良く本人も調子よく歩行できていた。</p> <p>10/16 迎え時に送迎者はスロープを用意し窓が開いていない為、ノックするも返答なく玄関に回るとご本人様より「歩いての歩行になった」と返答あり。申し送りがしっかりできていない。言い方も少し気になったとのこと。（10/16は管理者休み、17日の出勤時に内容確認する）</p> <p>16日 ご本人様より、スロープは返却する予定と話があったとのこと。返却については知らなかった為、ケアマネにも確認する。管理者よりご本人様へ話をする。その日の具合もある為、まだ玄関から歩行介助での乗車に決定事項としていなかったことを伝える。（ご本人様は、以前のように歩けるようになったので、そう思っていた模様。窓・掃き出しからスロープで車椅子での移動が、自分の中で嫌だったと話される。惨めだったと。だから早くスロープを返却したいと仰る。）家の中では車椅子で動かれているため、歩くのはデイのみ。</p> <p>対応：歩行介助にて玄関より乗車を希望。（ご本人様に体調が悪い時は、車椅子を使用することを提案した。スロープは近々返却予定のため、その場合には玄関より車椅子にて対応する。段差は、家の中に2段、外に2段あり。）意思を伝えて下さるので、話を聴いて対応する。</p>

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
10	R6.10.11	デイフロア	ご本人様	機能訓練デイサービス	内容	昼前になり、利用者様テーブルの片づけする。ご本人様のテーブルに行くと「塗り絵だけで何もやってくれない」と訴えあり。 午前中、ずっと座りっぱなしは嫌。リラクゼーション機器をやりたかったとのこと。 経緯 ：昼前になり、利用者様テーブルの片づけをする。ご本人様のテーブルに行くと「塗り絵だけで何もやってくれない」と訴えあり。 10日（木）より右第4指に3針縫合する傷あり。メドマー、レッグホット中止になり実施するものはホットパックと低周波のみ。（入浴は火・水・土）「家に帰る！お昼ご飯も要らない」と興奮されている為、ベッドで休んで頂く。（認知症あり）時間を空け、声掛けし食事提供するも一口も食さず。その後、午後にホットパックを行い、おやつも完食する。帰りの会の脳トレが楽しかったのか「今日は楽しかった、明日も来るでね～」と元気に帰宅。管理者へ報告し、ご家族様に送迎時に謝罪説明する。（運動制限や理解が乏しい部分もある。家族も承知済み）
					対応	フロアにいた職員（介護職員4名・看護師）に確認。 職員① ：10時45分の時点では色塗りに集中していたが、その後電話対応して、メドマーの持ち場に戻った時に確認する余裕がなかった。 職員② ：マシンの誘導に集中していてフロアの様子、ご本人様をみれていなかった。 職員③ ：低周波の利用者が多く、他のカルテまで手が回らずにいた。 職員④ ：カルテ置き場にあると、入浴へ行くのかと思った。分かりやすくしてほしい。 職員⑤ ：薬のセット・トイレ誘導・利用者からの薬の相談、湯飲み洗い、再検、薬情のコピー業務をしていた。朝に行うiPad入力も出来ておらず、スムーズに業務が回っていなかった。 対応策として 、視野を広く持つこと。自分の持ち場は大変だが、誰かがやってくれるではなく職員同士コミュニケーションをとり、一人一人が意識をしっかりと持ち業務をしてほしい。① 朝の時点で全員分のカルテを置き場から一度出す。② フロア内の利用者は今何をしている時間なのか？気にかける。（入浴待ちなのか？マシン待ちなのか？）カルテの所在確認。③ 入浴時間札を活用。再確認。
11	R6.11.4		ご家族様	機能訓練デイサービス	内容	11/4 16時前 ご家族様が来所する。「書類を整理したら、他の利用者の計画書が入っていた。」と、やや表情陰しく持って来られた。送迎中の交流室担当諸君が話を聞き謝罪、対応する。「個人情報がいかが守られているのか？」と言われる。前にもあったと。個人情報の管理、書類の扱いをしっかりとしてほしい。
					対応	16時半過ぎ 管理者よりご家族様へ電話するも応答なし。自宅へ電話すると姉妹様が電話に出てください、上記の件を説明する。（姉妹様は県外に住まわれている）ご家族様は今不在とのこと。姉妹様に説明する。書類の整理をした為、いつから入っていたかは不明。（書類の日付は7月のものだった）姉妹様に再度謝罪し、今後ないように伝えた。 ① いつかは不明だが、書類を扱う時は一枚一枚、重なっていないかを確認する。（重なっていたかもしれないため。）また名前の確認も行う。 ② 計画書の配布は、連絡袋に入れて配布している。連絡ノートへのセットは担当者が時間で行っている。名前の確認はしていると思うが、計画書以外でも時々入れ間違いが発生している。ただ、計画書は個人情報等が記載されている為、慎重に行うべき。配布方法の検討が必要ではないか。
12	R6.11.7	秋6居室	ご家族様	ショートステイ	内容	失語がある為、職員に分かりやすく手紙を添えて色々持参したにも関わらず、使用されていなかった ① クシ・化粧水 ：出しておいてくれれば本人が使用できた。② ティッシュボックス の持参を言われ、持たせたが開封もされていなかった。③ 服薬用に 缶の野菜ジュース を持たせたが、空き缶を洗わず新品のパッドが入ったビニール袋の中に一緒に入れて持ち帰って来た。 ④ ロキソニンテープ も貼ってくれていなかった。ご本人様がトイレが狭いと言っていた。 ① 事実確認をして、ご家族様へ説明してほしい。② 年末も利用する為、改善してほしい。③ トイレについてはケアマネが見学に来る。
					対応	当日ケアにあたった職員へ確認をとり、改めてご家族様へ報告と謝罪をする旨をケアマネに伝え、管理者へ報告する。 11/7、8 ご利用日に出動した職員全員に聞き取りを行う。 ① クシ・化粧水 ：車椅子使用の方なので、洗面台ではなく手の届きやすいチェストに出したが、口頭での説明を怠った。 ② ティッシュボックス ：開封するということが気が回らなかった。 ③ 野菜ジュースの缶 ：開封や片付け、その他当日の出勤者に聞き取りを行ったが、利用時より10日以上過ぎており記憶が曖昧で、どのような経緯で洗っていない缶が居室にいき、パッドの袋に入ったのか解明する事が出来なかった。（通常は缶を洗い、施設のビニール袋に入れ、バッグに入れている） ④ ロキソニンテープ ：就寝前に声掛けをしたが、貼らなくてもいいとのことのお返事だったので止めてしまった。失語症もあり、思いと反対の言葉が出てしまう事を理解できていなかった。 11/8 ご家族様とケアマネに聴き取りでの結果を伝え、謝罪する。 対応策：① ショート会議にて、指導と手順の確認を行います。② 年末のご利用時は、職員に対し声掛けを行います。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
13	R6.11.14	事務所	ご家族	ヘルパーセンター	内容	ろうそくの火が消せなかった事についての連絡がなぜ遅くなったのか？重大事故に繋がるような事は早く連絡が欲しい。 事務所のルール等があると思うが、すぐに連絡が取れれば、こちらとしても対応が出来るので体制を整えてほしい。
					対応	11/14 9：40 訪問した職員より「報告が遅くなりましたが、本日ご本人様の拒否が強く、ろうそくの火が消せなかった」と報告を受ける。 9：45 ご家族様の携帯へメールにて伝える。すぐに連絡があり、状況を説明。その際「事故になるかもしれないので、すぐに連絡がほしかった。すぐなら様子を見に行けたのに。遅い報告だといけない。会社のルールがあるから連絡できないのかもしれないが、どうにかしてほしい。」と話があった。謝罪し今後、重大事故に繋がるようなこと等は、ご本人様の固定電話から直接、訪問したヘルパーが連絡する事を伝え了承を得る。 11/14 連絡ノートにて、ご家族様への連絡方法について記入する。ヘルパーが確実に火を消したことを活動記録へ記入する。ケアマネに報告した際に日中1人である為、ヘルパーが火を消したとしても、またつけてしまう可能性があることを伝える。 11/14に訪問した職員へ報告が遅くなった理由を聞くと、「意識不足でそんな重要なことだと思わなかった。今後は気を付けて対応したい」と話があった。火事などの重大な事故に繋がる可能性があったこと、ご家族様が心配で常に泊まり込みで見ていることを伝え、細やかな対応が必要な事を伝える。
14	R6.12.10	フロア	ご本人様	ショートステイ	内容	16：45 フロアにいた相談員にご本人様より話があった。「今テーブルでみんなが脳トレプリントをしていて、自分もやりたかったので「私にも1枚ください。」と言ったら、対応していた職員に「今、面倒くさいから嫌」と言われた。」「なんで私だけそんな言われ方をされなきゃいけないのか！どうして私だけ、こうなっちゃうのか酷い」とかなり憤慨していた。
					対応	ご本人様の話を聴き謝罪する。対応職員に事実を確認する。再度、ご本人様に事実確認の説明と謝罪をする。センター長へ報告する。ケアマネへ報告し謝罪する。 12/11 管理者より、ご本人様へ謝罪する。対応職員と面談を行う。 ご本人様は、とてもしっかりされている方の為、言葉を選ぶ必要がある。親近感を持たせるケアの中でも、言葉は選んで対応すべきである。ご本人様も昔は接客業をしていた為、言葉には注意している。だからこそ言われた言葉が気になっている。（ケアマネより） 対応職員と面談を行い、「記録の入力が出来ておらず、就業時間が迫っていたので、つい言ってしまった。」との発言あり。どんな状況でも、介護職員として不適切な対応・言葉であったと注意し、他の職員へ声を掛ける事は出来なかったのか？等、対策についても話し合いました。職員も深く反省している様子だが、今後も指導を続けていきます。
15	R6.12.13	フロア	ご本人様	ショートステイ	内容	昨夜、トイレ対応してくれた職員に「そんなことも出来ないの？」「イラつく」等と強い口調で言われた。実は、前回も同じ職員で嫌な思いをした。その職員に対しては「怖い」と感じる。「なんで自分ばかり、こんな言われるのか、足が上がらないからしょうがないのに」つらい。何とかしてほしい。 12/12 20：45 遅番職員より「怒らせてしまったかも」と夜勤者が話を聞く。 21：00 夜勤者が訪室すると、仁王立ちで立っており、かなり怒っていた。話を伺い謝罪する。
					対応	12/13 8：45 相談員が再度ご本人様より話を聴き謝罪する。 9：00 センター長へ連絡を入れる。（研修の為、折り返し連絡を入れる） 9：30 ケアマネへ報告し謝罪する。 9：40 ご家族様へ報告し謝罪する。 13：00 センター長へ報告。 13：15 該当職員へ聴き取りの為、連絡を入れる。 16：30 送迎時（送り時）にご家族様へ経緯を伝え謝罪する。 12/15 夜勤者へ聴き取りを行う。該当職員と面談を行う。「他の利用者様が気になっていた事もあり、自身が平常心で居られなかった」との発言あり。出来る事や出来ない事が、その時々で変わる利用者様に柔軟に対応すること。派遣職員であれ、きららの顔として働いていることを伝える。感情のコントロールについても指導した。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
16	R6.12.13	フロア	担当ケアマネ	ショートステイ	内容	毎回入浴時に同じ人が入れてくれるが、すごく強い言い方をされて辛い。もう行きたくない。ご本人様は利用を辞めたがっているが、今後も利用をしてほしいので対応してほしい。 17：15 ケアマネより連絡が入る。「毎回入浴を担当してくれる人が、いつも強い言い方をするから辛い。もう行きたくない。」と言っている。今回は違う職員だったから良かったけど、いつもは辛い。ご本人様は重度の鬱がある為、注意が必要。事実確認をお願いしたい。
					対応	12/13 18：00 センター長へ連絡を入れる。 12/14 該当職員と面談を行う。初回利用（10月）の入浴時、湯船につかるまで介助を行い、背を向け振り返ると一瞬で立ち上がり、浴槽を跨ごうとされていた。歩行・立位が不安定で自宅でも頻繁に転倒されているので、驚いてしまい悲鳴を上げ「何やってるよ、危ない！」というような言葉を大声で言った。その後、2回の入浴介助を行ったが、離れず常に声掛けしているとのこと。 叱嗟に大声やキツイ言葉が出てしまっても、それに気付き穏やかに説明・声掛けをその場で行うよう指導した。また、自身では普通のつもりでも言われた側がどのように受け取るか、普段からの声掛けの仕方などを振り返り注意を行った。
17	R7.1.27	デイサービスフロア	ご家族様	デイサービスセンター	内容	1/27 10：00頃 ケアマネより連絡あり。ご家族様から「今朝のお迎え時間が8：40だった」と連絡があった。些細な事ですが、45分以降に迎えにいったほしい。 10：30頃 送迎職員に確認。「朝のお迎えが45分と把握していたが、その日は40分と勘違いしてしまい、40分にお迎えに行ってしまった」
					対応	1/27 10：00頃 送迎表を確認し、ケアマネに謝罪する。 12：30頃 センター長に報告。 16：45頃 送迎表の到着時間を職員に確認し、帰りの送迎時にご家族様に謝罪する。8：45に迎えが条件の契約の為、会議時、担当者会議の記録、朝の申し送りにて周知していたが、職員に確認すると「分かっていたが、その日は8：40分と思い込んでいた」との事。他の職員にも確認すると、忘れてしまっている職員が何人かいた。改めて周知する。
18	R7.2.5	利用者様自宅	ご家族様	ショートステイ	内容	2/4 20：20 該当職員が誤薬をしてしまった件をご家族様に電話する。 2/5 相談員よりご家族様に電話するが不在。 13：00 ご家族様より折り返し連絡あり、職員が現在の体調・様子について報告する。 13：30 相談員より再度電話をし、「本日の帰宅時間をご家族の帰宅時間に合わせて送迎をさせて頂きたい」と申し出し、了承を頂く。 17：30 ご本人様を自宅へお連れする。その際に、「昨晚と日中の電話をした職員の対応が良くなかった。半笑いだった。」とお話を受ける。今回の件については苦情を上げさせて頂き、報告書を持参する旨を伝えた。 18：00 管理者・施設長に報告する。
					対応	2/6 4日夜に電話をした職員と面談を行う。「初めて誤薬をしてしまい「早くご家族様に伝えなければ」との思いが強く、とにかく慌ててしまった。慌てながらその旨を連絡した為、テンションが高かったとのご指摘には、該当職員も自覚がある。」との事。 2/8 5日 日中に電話対応した職員と面談を行う。「会話の中で自分が言葉に詰まってしまい、笑ったつもりはないが、もしかしたらそのように受け取られる事があったのかもしれない。」と反省している。 今回、重大事故を起こした上、更にご家族様を不快な思いをさせてしまった事に対し、深く反省しています。また、謝罪に関しては相手に伝わるよう、誠心誠意伝えるよう厳しく指導をしていきます。 ① ショート会議にて、接遇指導と服薬手順の再確認を行います。 ② 普段からの利用者対応、電話対応について再度指導します。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
1	R6.4.12	ショートステイ	ご家族様	ショートステイ	内 容	17時40分頃 、ご家族様より、ご本人が「摘便をしてもらえなかった」と言っているが、暴れたり拒否したんですか？と問い合わせあり。
					対 応	看護師に確認したところ、「摘便が必要だと知らなかった」と回答あり。相談員から申し送りが不十分だった。ご家族様へ経緯の報告と謝罪をした。担当ケアマネへ相談のため連絡するも不在。再度、ご家族様へ連絡。ケアマネ不在で連絡がつかなかった事を報告し、ご自宅での摘便対応について確認したところ、「13日の午前10時頃に訪問看護を依頼した」と回答あり。ご自宅へ訪問し、直接ご家族様へ謝罪をした。ご家族様より本人からは「訪問看護を頼んで解決できるが、余分な費用が掛かってしまう事を気にしていた」と。ステイ長へ報告。 13日 再発防止策として個人対応確認プレートを作り、摘便の日を記載した。 15日 担当ケアマネへ、摘便の件について謝罪とご家族様の様子を伺ったところ、「病院だったら事故だよ」等の発言はあったが怒っている様子はなく金銭等の対応は無くても良さそうとの見解あり。
2	R6.4.12	1階 正面玄関	救急隊員	特養	内 容	3：56 早期入居者様の体調不良にて、救急搬送を依頼した。 4：00 救急車到着するが、誘導職員がいなかったことから、エレベーターの操作、急病人のいる場所が分らず隊員が困ってしまった。緊急時のロスが発生する事から、施設内誘導を職員へお願いしたい。
					対 応	普段は、救急隊員が到着するまでに待機介護職員が到着し、対応協力するところだが緊急性のある救急搬送であった為に介護職員が間に合わず、また、待機看護師・夜勤介護職ともに入居者対応に追われてしまい、救急隊を誘導する事が出来なかった。今後、夜勤に宿直を配置することから、宿直者に救急搬送時の誘導を依頼する事を施設長と決め、特養運営会議で職員に伝えた。夜間の救急搬送時には、宿直者が救急隊の誘導をすることと決まる。
3	R6.5.25	ご自宅	ご家族様	デイサービス	内 容	屋業が終了した事は5/10に連絡してあるはずで、痛み止めは内服しなくても大丈夫になったので保管場所を変えていた。指定した場所以外の薬は持って行かないで欲しい。意思疎通が図れなかったと思うから仕方なかったが、今後は注意して欲しい。
					対 応	ご家族様からLINEで朝薬は内服したと連絡あり。デイの薬カードを確認し迎えに行くと、頓服として痛み止めの薬がファイルに入っていなかった為、薬が入っている棚の中を探して、痛み止め薬を持参した。（指定されていない所の物を持参した）利用中は痛みの訴えなく過ごされ内服もしなかった。今後このような対応で良いかご家族様に確認の電話をし、説明をした所、苦情の内容となった。屋業が終了したと連絡があった時に、屋業の内容を確認すべきだった事、また、指定されていない場所から持参したことも謝罪した。内服薬に関しては、ご家族様と決めた事以外は行わない。 ファイルに薬が入っていない時は指定された場所から持ってくるが、利用日の日付が書いてあるものとする。薬カードの頓服内容を削除した。
4	R6.5.27	ご自宅	ご本人様	ケアプランセンター	内 容	5/24(金) ご本人様の希望で電動カート試乗のため訪問。ご家族様は入れ替わりで出かけるところで、「私は聞いていない」とお話があり、試乗には立ち会えず。昨年も同様の希望があった際、ご家族様や医師からは反対され、試乗には至らなかった経緯もあり、翌日ケアマネからご家族様に電話し、試乗の様子やご意見を伺う。その後ご本人様から電話あり、「俺を通さず勝手に電話した」と怒る。「すぐに来い」と希望あり、自宅を訪問。ケアプランを作成するにあたり、家族の意見も聞く必要があると説明するが「乗るのは俺だ」と受け付けない。 5/27(月) にも再度電話があり、「市役所に言った」「ケアマネはいくら変えても良いと言われた」「もうお前は来るな馬鹿野郎」と怒る。
					対 応	5/27(月) 8：30 朝のミーティングで24日(金)の事について相談、共有。地域包括へ相談する事となる。施設長へ報告。 12：00 管理者が訪問より帰所。ご本人様が同意した場合、今後のケアマネについて事業所内で話し合い、同事業所の管理者が担当する予定となる。 13：20 藤枝市役所地域包括ケア推進課より電話あり。ご本人様から役所へ連絡があり、『自分に許可なく家族へセニアカーの事を伝えられたのでケアマネを変更して欲しい』と訴えがあったので対応して欲しい。現状に至るまでの経過を教えて欲しいとの事で経過を説明。今後、地域包括へ相談し、判断していく旨を藤枝市役所地域包括ケア推進課へ伝える。藤枝市役所地域包括ケア推進課より、包括の指示で動いてほしいとの事。 14：00 管理者からご本人様へ連絡。今までの経歴、病気の事、今回セニアカーを借りる事について家族にはいづれ自分から伝えるつもりだったが、先にケアマネから家族に伝わってしまい、家族と口げんかになり家族から最終的に止められてしまったことについて謝罪する。併せてケアマネの変更をしたいと希望があったため、管理者が担当を継続していく事を伝えると了承される。 17：00 地域包括より連絡。管理者が訪問で不在だったため今後の動きについては後日話し合う事となる。 5/28(火) 9：00 地域包括へ連絡、昨日の内容について再度伝え、ケアマネ変更は管理者で了承を得たのであれば、そのまま事業所で担当を継続して欲しいとの事。次、訪問する際は同行してもらうよう依頼。今後は包括の担当が変更なるとの事。 9：30 ご本人様より連絡。ケアマネ変更の件で昨日話をしているが、『直接会ってからでなければ変更できないと思うので、今日自宅に来て欲しい』との事。 9：50 包括と調整。15：30に同行することとなる。ご本人様へも連絡して伝える。 12：00 包括へ連絡。担当変更に伴い、ご本人様に再度、介護保険とケアマネの役割を理解して頂く為に同行訪問で伝えておくことについて話し合う。 ① ご本人様と相談し、ご家族にも相談した方が良く判断される場合には、ご家族様に相談する事を予めご本人様に承諾を得てからご家族様に連絡する事。 ② セニアカーレンタルについては、主治医に相談用FAXをケアマネから送付し、現在の病状、状態を踏まえて医療的観点からの意見と共に使用の判断、指示を得る。使用はできないと医師が判断した場合には安全性を考慮し、利用できない事を理解してもらう。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
5	R6.6.10		ご家族様	デイサービス	内容	6/10は休むとLINEで伝えてあったのに、どうしてデイへ連れて行ったのか。以前の薬の事もあり、どうなっているのか。 信用して母を預けているのにどうしようもないデイサービスだと強い口調で話され、電話を切られてしまった。連絡したことは守ってほしい。
					対応	6/10 14：30 内服薬の件でご家族様に電話をかけると「今日は休みのはずだ」と話あり。 14：40 担当ケアマネに電話するが、外出中との事。折り返し電話依頼を行う。5/31のLINEを確認し、『6/8・6/10・6/11はデイを休む』と連絡あり。承知した事を返信した。ケース入力したが、申し送りには記入しなかった。担当ケアマネ不在の為、伝言をお願いした。 6/6 ケアマネより区分変更の結果が出て、今月は月、木、土の利用に変更すると連絡があった。いつからと特に聞くこともしなかった。 6/7 ケアマネより提供票をもらう。8日から定期利用の記入あり。管理者は公休だった為、他の職員にてほのぼのに利用入力した。 6/10 15：00頃 再びご家族様より連絡があった。「先程はイライラして言い過ぎてしまった。申し訳なかった僕もちゃんと伝えていれば良かった。」と謝罪あり。「今日の利用は元々なかったはずだから、利用料金は無しにしてほしい」と話あり。デイの管理者から今回のミスについて、「区変後の利用が変更になった時に確認すべきだった。」と改めて謝罪した。また利用料についてデイの負担とする事を承諾した。 15：30 担当ケアマネから電話が入り、苦情内容を報告した。「デイを休む連絡は聞いていたが、提供票は通常で出してしまい申し訳なかった」と話あり。 15：41 ご家族様より『12日（水）はデイを休む』と連絡あり。 6/11 12：45 担当ケアマネと電話で話をするが、家族から連絡は来ていないとの事。
6	R6.10.23	花ユニット	ご家族様	特養	内容	入居者様のご家族様が面会に来た際に、入居者様の「右手第2指爪の色が変わっている事を一週間前の面会で話を聞いていたが、今日見たら爪が取れかっているのに何もしていない、どうなっているのか」とのこと。ユニット職員は爪が変色した10/12発見時に看護師へ報告し、様子見の指示を受けて対応したことや食事や機能訓練等の際、手の動き等は今までと変わりなかった事を伝えたが、ご家族様は爪が殆ど繋がっていない事に納得のいかない様子が見られた。
					対応	右手第2指爪をカットバンにて固定する。今回の状況に関して、把握した上で施設ケアマネがキーパーソンに連絡を入れ以下の通り説明を行った。 ① 1週間前の爪の変色については浮いてきてもいない為、様子観察をしていたこと。 ② テープ等で爪を巻くと、それが気になってテープを剥がしてしまい爪がとれてしまうこと。 ③ 異食の可能性も考え何も処置はせず、そのまま様子を見ていたこと。 ④ どこかにぶついたり、挟んだりしたことは無いが、自立動作の中、徐々に爪が剥がれてきてしまった可能性があること等を伝えた。 「いつもは細かく連絡をくれるので何かあったかと思っただけです。そういう事なら分かりました、ありがとうございました。」とのこと。 今後も同様な事が起きないように、看護・介護共に連携を取りながら、ユニットは常に状態把握や経緯を把握して、家族面会時に報告できるようにする。 ユニット会議でも再度共有し、再発防止に努めることとした。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
1	R6.4.25	ご利用者宅	ご本人様	ヘルパーセンター	内容	法改正に伴い予防の支援時間を60分から45分に変更していただくをお願いをしたが、ご本人様に誤解を招いてしまった。 変更がある場合は責任者から説明がほしかった。
					対応	法改正に伴い、今まで予約の方の支援時間が古くからご利用いただいている方は、60分支援だが新しいご利用者様は45分対応させていただいている。これを機にできる限り45分で統一していくよう無理の無い範囲でお試し期間を設け、各ご利用者様に説明していくこととした。ご本人様にもヘルパーが説明しその時は納得してもらえたように思えたが、25日に他のヘルパーが支援に伺うと「なぜ時間の変更をするのか？納得できない。45分の人は30分にするのか？なぜ、こんな大事なことを担当のサ責が説明に来ないのか？国の決まりになったのか？きららの決まりなのか？」と話があったと報告を受け、ご本人様に電話で誤解のあった部分については説明をして、今回1ヶ月は、お試し期間とした旨をお伝えした。また担当サ責から説明が無かった事については謝罪させて頂く。改めてお試し期間のお礼と引き続き60分支援とさせていただくとお伝えすると「良かった。私も89歳だから自分で出来ることはやると言ったが心配で仕方なかった。いつもヘルパーさんには本当に感謝している。これからも60分支援と聞いて安心した」との事。ご利用者様にとってマイナスになることに関しては、より慎重に誤解のない様に説明をし、その後の確認をするところまで配慮していく必要があるとセンター内で周知した。
2	R6.4.26	事務所	静銀 ワイドネット 様	デイサービス	内容	「利用者様の口座振替依頼書がワイドネットへ届いてないうちに、3月・4月とも請求がかけられていて金融機関からワイドネットへ問い合わせがあった。」「5月27日より振替予定なので、今月も振替不能となるということ、必ず口座振替依頼書を郵送してから請求をかけてください。」と事務員にワイドネット担当から電話があった。口座振り替え可能日を確認してから、請求引き落としをかけること。
					対応	事務員からの報告を受け、口座振替日を改めて確認し直した。（今まで契約後すぐ（口座振替可能日確認前）に、ほのぼのシステムへ引き落としと入力登録してしまっていた。）口座振替可能日一覧表を事務員が作成してくれているので、それを確認してから「引落」登録をする手順にする。
3	R6.5.4	デイサービス	ご家族様	デイサービス	内容	以前より両上肢、背部等に湿疹あり。 4/30（水） 両上肢に10×5cm大の内出血あり。4/25（木）のデイサービス利用時より拡大している。痛みや熱感なし。 担当ケアマネより4/25（木）に家族に電話すると皮膚科に受診中で以前も同様のことがあったので様子を見てほしいとの事。 皮膚科医より、入浴の禁止や感染するものではないと伺っている。以上のことを看護師へ口頭にて伝える。 5/4（木） ご家族様より来電。本人の皮膚状態や対応について伝えたが、5/2（火）の入浴時の職員対応で本人が嫌な思いをしたと訴えがあった。本人が気にならないように、個浴での対応をして頂きたい。GW明けに再度、皮膚科へ受診し入浴については伺ってくる。入浴が出来ないのならシャワー浴で対応していただきたい。本人、デイサービスに通うことにも慣れ、行くことを楽しみにしている。 入浴の件で「行きたくない」とは言っていないが、家族としては本人が今まで通り楽しく通うことが出来るように配慮してほしい。との訴えあり。
					対応	5/4 9時 担当ケアマネよりデイ管理者へ報告があった。当日の入浴スタッフに確認する。 9時半 管理者よりご家族様に謝罪の連絡をする。思い当たる事としては入浴時、腕の変色を発見した時に本人と職員同士で話をした際、本人が気にされたのかと思うと伝えた。ご家族様の話では「「デイに行くのが嫌になった。」と本人が言っていて、理由については分からない。」「ただ、腕のことをきららから聞かれた後だったから僕が入浴のことだと思っている。」「入浴もして良いかも、そもそも分からないから7日に病院へ行って結果を伝える。」「今まで楽しいとしか言っていなかったし、今後もデイへ行かせたいからよろしく。」「でも、こうやって楽しいと言っていたのが嫌になってしまうとか、デイに行かなくなってしまっは困るから、対応には気を付けて」と話あり。謝罪に訪問させていただきたい旨をお伝えしたが、「すぐに連絡をくれたから良いよ」との返事だった。以上を担当ケアマネへ報告。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
4	R6.6.17	市内	匿名	ヘルパーセンター	内容	小学校1年生の母親より「青い字で『きらら富士』と書かれた車が、スピードを出していて怖かった。住宅地で通学路だったので。子供と一緒に歩いていたからよかったが、他の保護者もビックリしていた。心配だったので電話した」との内容だった。安全運転を心掛けてほしい。
					対応	6/17 13:36 入電あり、苦情内容の通り。謝罪と連絡くださったことに感謝を述べる。今後安全運転を心掛けるよう注意していくこととお伝えしたと、電話を受けた職員から報告あり。13:00～13:30の間に伝法付近を走行したと思われるヘルパーセンター車両を確認し、訪問支援から担当者会議へ移動した職員ではないかと思われる為、戻って来たら確認することとした。上記をセンターへ戻ってきた職員に確認すると、「確かに小学校付近を走行した。下校途中の小学生を見た。担当者会議に間に合うようにと焦っていたかもしれない」ということだった。小学生と歩いていた親が電話をかけてくるくらいビックリしたようなので、今後は十分に気を付けてほしい。きららの名前が出ていることを忘れないよう安全運転をお願いした。
5	R6.7.11	事務所	クリニック看護師	ヘルパーセンター	内容	本日、クリニック看護師から透析の送り出しをした際の服装について確認の連絡があった。「来院の際、布製のベスト1枚だけだった。（肌着も着用せずベストのみ）透析では、ご本人様より「暑かったから」と言っていました、何人もの患者様が入り入れられ、ベッドも共有で使用する為、衛生的にも困る」「今日は緊急対応でこちらのものを用意します。今後は今日みたいな事がないようにしてほしい」との事だった。（奥様にも連絡したが、「自分もめまいがある為、行けない。娘も仕事へ行ってしまったので持っていく事が出来ない」と言われてしまったとの事でした。
					対応	謝罪する。「借りることが出来る衣類へ名前を書いて頂けると、確実に返却することが出来ますが可能ですか？」とお伺いさせていただくと「では名前を書いておきますので、今度来る時にでも返却をお願いします。」との事でした。 9:07 奥様に電話するが、連絡が取れない。対応したヘルパーへ報告すると「暑かったから」との事だったが送り出しの支援は利用者様が困らないようにする為、準備をしっかりと送り出してほしいと伝える。 14:27 奥様から折り返し連絡あり、送り出しの準備対応がしっかりと出来ていなかった事を謝罪する。今後は今日みたいな事が無いようにするとお伝えした。今後の支援時、誰も困らないような対応をする事で安心して、外出してもらえる様な統一性のある支援を行う。
6	R6.7.27	デイサービス	ご家族様	デイサービス	内容	送迎後、連絡帳を確認され入浴日ではないのに、入浴が記録されていた件で経緯の確認を求められた。 入浴した場合、費用がかかる。今回DS側のミスで入浴分はDS側で負担してほしい。
					対応	17:40 送り後、ご家族様より経緯の説明をしてほしいと電話があり、 18時頃 送迎から戻った相談員からご家族様に謝罪、経緯説明の電話を入れた。 7/24 ご家族から入浴について連絡帳に入浴日の記載があった。それを転記していなかった。 提供票にも土曜日の入浴予定は無かった。 利用者管理表、ほのぼの予定表は入浴予定のまま訂正されておらず、浴室の名前ボードも入浴予定のままだった為、当日対応職員もそのまま入浴させてしまった。情報共有がされていなかった。入浴再開する際に入浴日の確認をしなかった。 ご家族様に上記の経緯からDS側のミスにより、今回、入浴費は請求しないことを説明し謝罪する。ご家族様は説明を受け、納得頂いた様子だった。対策としては以下の事前確認をする。 ① 予定の変更があった場合、利用管理表やほのぼのの情報訂正処理、帳票の確認を変更時に処理する。 ② 入浴名札に入浴日も追記する。
7	R6.8.27	事務所	地域の方	ケアプランセンター	内容	先程、病院前の道路を日傘をさして散歩していたら、下ってきた青色の車とぶつかりそうになった。自分がコンクリート塀ギリギリに避けたが、高齢者を世話する仕事をしているところの職員とは思えない。どのような教育をしているのか？今日だけでなく、大きい車もスピードを出している。ホテル周辺を乱暴な運転で走っている。職員教育をしっかりとしてほしい。
					対応	苦情の第一報を職員が受ける。話を聴き謝罪するが、「運転手が分かったら施設長から電話をもらいたい」ということで報告があった。時間と車両を確認し、職員に確認。病院前を走行して戻って来た職員に確認するが、「日傘をさして散歩している方とはすれ違っていないはずだが、何か考え事をしていて気付かなかったのであれば大変怖いことであり、申し訳ありませんでした」との話あり。その後、苦情申出人に施設長が連絡。改めてその時の状況を聴き、連絡いただいたことへのお礼と謝罪をした。また、早急に運転マナーと介護施設であるということを忘れずに職員教育していくこととお伝えした。デイサービス車両はもちろん、他の車両についても交通ルールとマナーを守った運転を遵守するように、全職員へ向けて文書回覧した。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
8	R6.9.10	ご利用者宅	ご家族様	ヘルパーセンター	内 容	母との相性が合わないみたいなので、もう〇〇ヘルパーは来させないでほしい。
					対 応	9/10 ケアマネより苦情報告連絡あり。ご利用者様のご家族・本人より「以前から〇〇ヘルパーとは相性が合わなかった。利用者様が話したことへの返答が否定的に聞こえる。相談しても「～できません」や調理を頼んだ時も、「聞いている話と違う…」等。また話に夢中になると手が止まってしまう、以前から気になっていた。」と連絡あり。事実確認をさせていただきたい旨をお伝えし、電話を切る。 9/10 担当ヘルパーに事実確認をする。 9/11 ご家族に連絡し職員からは上記のような事実はないようだが、ご本人様に不快な思いをさせてしまっていた事を謝罪する。今後の事について話をするが、「相性のこともあるので、申し訳ないがもう支援には入れないでほしい」との事。 9/12 別のヘルパーで対応させていただき、謝罪と説明をさせていただくが、「相性の問題だから仕方ないです」今後〇〇ヘルパーを入れない事で、ご家族様は納得して下さい。〇〇ヘルパーには、自分自身は不快な対応をしているつもりがなくても、相手によっては不快に感じる事もあり。特に認知症がある方への対応は表情や声のトーン等も気を付けて、日頃から対応してほしい。またもう一度振り返りもしてほしいと伝える。
9	R6.10.17	デイサービス	ご家族様	デイサービス	内 容	「母が昨日デイで「ご飯を投げられた。きららに行かない」と言っている、調査して」と申出人より担当ケアマネに電話があった。昨日あった事を確認して連絡してほしい。 担当ケアマネより連絡を受け、管理者が昨日の勤務職員に食事のことも含め、状況確認したが特変なし。ご飯を投げたという事もなかった。管理者が朝、申出人宅を訪問。昨日の状況報告をした。また、嫌な思いをさせてしまった事については謝罪した。申出人より「年寄りをいじめておもしろいのか。市に報告するから」等、厳しい口調での話があった。
					対 応	本日急遽デイを利用。「今日のデイの様子をみて今後を考える」となった。昼食後、申出人へ状況報告。「ありがとう。明日からもよろしく」と話があった。デイ利用後の帰宅時、本人より「今日は良かった。明日からも来たい」と話があった。 ケアマネと管理者が包括支援センター訪問。「申し訳なかった」とご家族から話があったとの事。 デイ職員には、① 食事の配膳時は、しっかり一人一人の利用者に声を掛けて提供すること。② 常にどの利用者にも平等に声を掛けること。を指導した。（翌日から利用者様はデイを利用している）
10	R6.10.21	ケアマネ携帯	ご家族様	デイサービス	内 容	「今、病院の救急に来ている。父は末期の癌。午前中から調子が悪かったのに。明日からはきららデイには行かない。」と申出人より、担当ケアマネ（緊急携帯電話）に電話があった。担当ケアマネより管理者に連絡あり、「体調不良を早く連絡してほしかった。」と。 連絡を受け、管理者が本日の勤務職員へ状況確認した。
					対 応	管理者が申出人へ電話。本日の状況報告。ご利用者の状況確認した。申出人より「管理者と夕方電話した時に状況確認したが、答えた看護師と話が違う。そのような状況ならば、夜わざわざ通院しなかった」「ただ、鮮血が続いていたならば、すぐに教えてほしかった。こんな夜遅くにまで心配の電話を頂きありがたい。自分も今パニックになっているので、明日ケアマネへ電話する。」と話あり。当日、利用者様は下痢便があり、それに血のようなものが混ざっていたと思われ、連絡ノートに記載。夕方娘様からの質問の電話に看護師が答えた。 翌日、担当ケアマネより連絡。「今後は些細なことですぐに、娘様へ連絡してほしい」とのことだった。その後、管理者からも申出人に連絡。「誰にも間違いはある。明日からもよろしく願います」と話があった。デイ職員には、「些細なことでも普段と違うことに気付いた場合は、職員間で共有し家族へ連絡する。連絡ノートにも分かりやすく記載するように」と指導した。 翌々日から利用者様はデイを利用する。当初11月からは、週3日の利用予定だったが週5日に増やすとの事。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
11	R6.11.29	ご利用者自宅	ご本人様	ヘルパーセンター	内容	年末年始の予定を事業所の都合で確認された。もう支援に入れないでほしい。 11/29 14：30 13：00からご本人様の支援に入ったヘルパーより、前回支援時の話がご本人様の勘に触り怒りがおさまっていないとの報告をもらう。 16：00 ご本人様の話を聴き、ご自宅へ訪問させて頂く。 内容： ヘルパーが支援に来るなり座り込み、年末年始の支援の確認をされた。「年末年始はいつも来るヘルパーは休みです。私とセンター長は当番で出勤していますが、年末年始の予定は？支援はどうしますか？」と聞かれた。「普通の身体ではないことをヘルパーは3年も自分の所に来ていて分かるのに、1ヶ月先も自分の体調が良いかなんて分からない…。年末年始の予定って、利用者じゃなく、そっちの都合だろ？大体、来て早々座り込んでそんな話をしだすのはおかしいだろ！何しに来てんだ！仕事に来てるんだろ！…まずは仕事が先だろ？」只々、話を聴き「返す言葉もありません。本来ならご利用者様の立場に立ち、サポートさせていただかなければいけないのが私たちの仕事なのに不快な思いをさせてしまい大変申し訳なかったです。」と謝罪させて頂くと「あなたが謝る事じゃないし、俺があなたを怒ってるみたいじゃん。足も崩してあなたとはちゃんと話ができるから正直に言っちゃうだけだから…」「コミュニケーションを取るって、相手がどう思うかなって考えながら話すんだよね。こんな俺でも発した言葉に責任が生まれるから考えて話すよ！俺、間違ったこと言ってるかな？間違っていないって思うなら、あなたが悪いわけじゃないけど今後は支援に入れないでほしい。」との話がある。
					対応	ご本人様には不快な気持ちにさせてしまったこと。職員指導が行き届いていない事を謝罪させていただいた。ヘルパーからも、「相手の気持ちを考えて話していなかった。そんなつもりがなくても相手を傷つけてしまう事があることを認識して気を付けます。」と反省の言葉が聞かれる。ヘルパーには今回、ご本人様がどんな気持ちだったのかをもう一度考えてほしい。日頃からコミュニケーションが取れ、信頼関係が出来ていたとしたらご本人様はこの様な形で伝えたか？どのように声を掛けてほしかったか？ご本人様の本当の気持ちがどこにあったのか？等、相手の立場で、もう少し考えてもらうよう伝えた。
12	R6.12.10	外部施設	ご家族様	ケアプランセンター	内容	医師より、「耳鼻科や眼科、外科の事は診れない」と言われた。訪問診療なのに家族が連れて行くのでは意味がない。また、施設スタッフに対しては買ったばかりのシャツがなく問い合わせたところ、「クリーニングに出して1ヶ月はかかる」と言われた。失くしたと思う。 どちらも信用できないので施設を退居する。 17：20 ご家族様に電話 「クリニックの訪問診療日だったが担当医より、「耳の中に補聴器のゴムが入っており、ピンセットがないので取れない。耳鼻科を受診してほしい」「眼科や外科も診れないので家族対応で受診してほしい」と言われた。これでは訪問診療の意味がないので家に連れて帰る」「クリニックからの薬は飲まない。1/14に市立病院受診なので、その薬だけ飲ませる。」「また、施設に対しても買ったばかりの着ていないシャツがなく、職員に聞いたところ「クリーニングして1ヶ月はかかる」と言われたが失くしたと思う。（ご家族様は）仕事を辞めて家でみる。何かあったらデイや特殊寝台を頼みたい」と話あり。
					対応	12/10 17：40 上記を受け、施設管理者へ報告。状況を把握していないので事実確認を求める。まだ事実確認中との事。 12/11 12：30 クリニックのDrに電話。「補聴器のゴムはピンセットが無いので受診を依頼した。また、点眼薬は処方できるが、検査は眼科で行ってほしい。という内容を施設経由で家族へ伝えてもらっている」との事。施設経由の伝達がトラブルの元と思われる。 家族は施設の退居を頑なに決めており、このまま退居となる。
13	R6.12.12	送迎エリア	地域の方	デイサービス	内容	「8：40頃 カーブ手前でハイエースを確認。やり過ぎそうとカーブ手前で待っていたのに挨拶もしないで通り過ぎた。これからちゃんとしてくれれば良い。」と事務所電話に連絡があったとのこと。「この後の連絡は不要。今後、気を付けるように」との事。ケアマネより申出人からの電話を受けた報告があった。また車両とナンバー、運転手の外見、場所、この後の連絡は不要との話もあったとの事。
					対応	苦情確認後、当日出勤の職員に周知。どんな状況下であっても、相手に分かるようにお礼の気持ちを込めて合図することを確認し合った。今後の対応として、どんな状況下であっても譲って下さった相手側に、お礼の気持ちを込めて合図する事を確認し合った。 申出人には、申し出受付時に対応者が謝罪した。その後の連絡は不要と連絡先を名乗られなかったため。

No.	発生日	発生場所	申出者	事業所名		苦情内容概要
14	R7.1.28	ご利用者宅	ご本人様	ヘルパーセンター	内容	ご本人様より「ヘルパーが来ないけど、連絡も無しに来ないっていい加減だね」と電話が入る。すぐにスケジュールを確認し「予定になっているので、すぐにヘルパーに確認し折り返します」とお伝えすると、「そんないい加減なことをする会社とは付き合えないよ。もう自分で掃除もできるから、もうあんたのところで頼まなくていいと思ってから丁度良かったよ」と電話を切られる。すぐにヘルパーに確認すると、もう利用者様の自宅の前との事で状況だけ説明し、すぐに支援に入っていたと。その後すぐに謝罪に伺い、センターの情報伝達不足でご迷惑・ご心配させてしまった事を謝罪する。「お客さんあつての仕事だろ！僕たちみたいな身体の大変な人は手伝ってもらって凄く助かっているけど、こんないい加減なことをするならもう来なくていい！ってことになるでしょ。管理者なら、しっかりこういった事も管理し、指導してください。僕も管理者だったから良く分かるけど、二度とこのような事がないようにお願いします。すぐに謝罪に来てくれたから、さっきの辞めると言ったことは撤回するよ。また宜しくをお願いします。」と最後は笑顔で仰って下さる。
					対応	ご本人様には不快な気持ちにさせてしまったこと・ご迷惑をおかけしてしまった事を謝罪させていただいた。「遅れがある時は今までも連絡をくれていたから、そうしてくれればきららさんも忙しいから協力はするよ」と言っていただけで。スケジュール作成時、時間変更が出てしまう時は必ず、ご本人様にセンターから連絡する事をセンター内で統一し、確実に契約ヘルパーに伝えるよう周知した。
15	R7.2.19	ご利用者宅	ご本人様	ヘルパーセンター	内容	2/18 13：00 支援訪問をした。 2/19 11：50頃 ご本人様「昨日、訪問してもらったが窓が開いていた事に今気づいた。今度からは、気を付けて下さい。」と施設長が連絡を受け謝罪する。
					対応	その後、施設長より報告を受けたヘルパーが、ご本人様に連絡させていただく。仏間の窓を閉め忘れたことを思い出し、開いていた事で支障がなかったか確認すると、「湿気ていると思うので、今換気している。埃が気になる」との事だったので、すぐに訪問させていただき、まずは謝罪する。仏間の確認と一緒にさせてもらい、気になるところの埃を拭き確認してもらいました。帰りの際、「支援の最後に窓を閉めるので、再度1周して、確認させてもらうようにします」とお伝えすると「わかりました。今日は忙しい中、来てくれてありがとう」と言ってくださった。