

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題	
					性別	区分	年齢	介護度					
1	救護施設	可	他(本人より)	本人	女	精神障がい者		55	福祉事務所の実態調査の時、担当者に施設を出たいと話したが、その後どうなっているのか。	福祉事務所の担当者と相談し、早く退所の日を決めた。	本人と施設職員、福祉事務所担当者が面談等を行いながら、本人の希望である地域生活へ移行できるよう対応。しかし、施設入所前の生活状況などから、単身での生活は難しいためグループホームへの入所を検討し、体験入所予定。平成26年度も引き続き対応していく。	今回のケースにおいては、以前単身生活をしてきたこともあり、社会生活に適応できる方であったため、比較的スムーズに進めることができたが、長年施設で生活されている方や障がいの重い方などから同様の要望が出た場合の対応が難しい。	
2	特別養護老人ホーム	可	来所	他(長男の妻)	女	高齢者		99	要介護3	・入居者居室の清潔を保持してほしい ・居室清掃の実施状況をおしえてほしい	・居室の清掃を実施していたが、場所によっては汚れが目立っていた ・清掃をした職員によっては、清掃が行き届いていない部分があったと考えられる 苦情受付時での説明で了解を頂ける	施設としては、対策を図り、状況改善に努める。 対策案 ・引き続き居室清掃の徹底を図る ・居室清掃の具体的なマニュアル化を検討する ・気づくことを心がける	
3	特別養護老人ホーム	可		本人	男	高齢者		95	同室者K.Y氏の声がうるさい。夜、声を出しているのを、眠れない。	同室者がうるさくて眠れない(毎日ではない)。K.Y氏に対して、「うるさい馬鹿野郎」「うっちゃーこの声出すな」等と言われている現場を夜勤者も聞いている。本人に状況を確認し、居室調整を図ることを説明する。訴え本人の希望として、一時的に怒鳴ってしまったが、今の場所を気に入っているのを、別の居室への移動は考えていない。	・K.Y氏は看取りケアの方で静養室で過ごされていたが、状況が良く4月7日から同室となる。訴えが多く、職員に対しても「お～い」「馬鹿野郎」等々、ナースコールも頻回な方であった。 ・受付担当者が内容を確認。対応可能な部分については、改善を図る旨、本人に伝えている。又、他者との関係性において、対応困難な部分については、丁寧に説明し、理解を求めた。 ・訴え者本人も居室移動は希望していない。	多床室型の居室において、他利用者との兼ね合いもあるため難しいケースではあるが、丁寧に説明しながら、理解を求めていく部分である。細かい部分のご指摘、相談頂くことも、サービス提供する上で配慮すべき点として再確認していく。また、こちらのアプローチを心がけ支援していく。	
4	特別養護老人ホーム	可	来所	本人、子女	女	高齢者		95	要介護3	隣室の方が部屋に入り、物を探したり、トイレを使ったりしている。夜間は、いつ来るかと心配になり、よく眠れない。何かしらの対応をとって頂きたい。	同左	ご本人様・ご家族様に心配や嫌な思いをさせてしまい、申し訳なかったことを謝罪する。ご本人様のお部屋にこまめに様子を伺ったり、お部屋を間違えてしまう入居者様のお部屋にポータブルトイレの設置、共有スペースの家具配置の工夫・掲示等対策の他、多床室ではなく鍵を閉めることができるユニット個室についてもご提案する。ご本人様、ご家族様より希望がありユニット型個室へ改めて入所となる。	
5	特別養護老人ホーム	可	電話	他(当施設の協力医療機関看護師長)		他(複数者該当)			ケアマネージャーの対応について、説明等具体性がなくわかりづらい。	協力医療機関看護師長より、入院中の患者様に対する担当ケアマネージャーの対応について、地域包括支援センター保健師にお話あり。 ・大きな方針を話され、はなし始めると止まらず具体性がない。ご家族へもわかりやすい言葉で伝わるように話してほしい。 ・ケアマネージャーからの思いを通しすぎて上から目線で話すことをつしんでほしい。対応が遅いので迅速に行ってほしい。	担当ケアマネージャーに対して今までの支援内容や対応について確認後協力医療機関へ居宅所長と管理者同伴にて伺いお詫びする。一定のご理解を得ることができた。	ご利用者、ご家族への説明は、わかりやすく、簡潔、明瞭ポイントを押さえた確にお伝えすることを確認する。担当ケアマネージャーのみでの対応で解決困難な事例については、地域包括支援センターとの連携を図りながら居宅職員全員で検討し早急に対応がとれるようにしていく。	

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
6	特別養護老人ホーム	可		本人	女	高齢者	88	夜間、尿意を感じナースコールを押して援助を求めたが、応答や訪室がなかったので失禁してしまった。その後で交換はしてもらったがトイレ援助を頼みづらくなってしまった。	夜間に尿意を感じたため、ナースコールにて介助を依頼するも、コールをすぐに切られてしまい応答もないため、再度コールを押して呼んだが、応答・訪室ともなく、結局失禁してしまっ。(失禁後に訪室があり、衣類交換対応を行っている。)同職員の夜勤の際は、最近同様の対応が続いているとの事で、トイレを頼みづらく、水分を摂らないようにしているため、ここ数日便秘になってしまった。また、夜勤明けで退勤する際に「どうして対応してくれないのか？」と問いかけたが、返答が無かったとの事。自分としては、何かをしたわけでもないのに、どういつもりでそういう事をするのか聞きたい。	直属の上司(チーフ)より、担当介護職員O氏に確認を行う。何度かコールを受けた中で応答した時と、他利用者の対応中で応答できない時があった。また、意図的にコールを切ったつもりはなく、退勤時の返答なく帰ってしまったという件についても、話しかけられたという認識はなかった。あるいは気付かなかったとのこと。O氏に今回の訴えがあった要因として思い当たること、あるいは省みる点があったかについては、対応が重なった時間帯であったことで、配慮に欠けたとの弁あり。厳重に受け止めて事後の対応に当たるよう注意を行う。受付担当者、チーフ、O氏と共に、ご本人居室にて改めて謝罪。忙しくて(コールに)出られない時があるのは分かるが、後から一言あればよかっただけのこと。今後、気をつけてくれればよい。とご理解をいただく。	「コール対応ができなかったとしても、あとから一言お詫びの言葉があればこんな思いはしなかった。」というご本人の言葉通り、基本的なコミュニケーションが不足していたり、思いやりの一言が足りず、配慮に欠けていたことが、不信感を招いた要因である。再発防止に向けてユニット全体で取り組んでいくよう周知、確認する。	
7	老人デイサービスセンター	可	他(朝の迎え時)	他(妻)	男	高齢者	87	要介護5 デイサービスの朝の迎え時、送迎表から利用者の名前が抜けてしまい、迎えの時間がいつもより1時間位遅れてしまった。遅れたことにより、ご家族より苦情がくる。	妻より「いつもの時間に待っていたのに、待っても待っても来ない。なかなか歩けないじいちゃんをやっとの思いで玄関まで来させたのに、本人は疲れてもう行かないと言っている。私もデイサービス行くの辞めっかと思った。」と。	遅れて迎えに行った職員からの謝罪と改めてその日送迎表を作成した職員と管理者で謝罪に伺った。送迎表から利用者の名前が抜けてしまった経緯や今後の対策を説明させて頂き、丁寧な謝罪をさせて頂く。利用者も妻も納得して頂き、「次回は行きます」とお許し頂いた。	送迎表の人数合わせが前日担当の職員が済ませてある状態であった。当日、再度抜けがないか確認をしなかったことが今回の大きな要因である。	
8	老人デイサービスセンター	可	他(ヘルパー訪問時)	本人	女	高齢者	86	要介護1 個別マッサージが利用者様によって対応している時間がまちまちである(本人は「自分は短い」と訴える)	そのときに苦情のみで要望・希望ではなかった。ただ、自分ももう少しマッサージを受けたいということを感じたのでマッサージについて検討した。	マッサージの時間を一人何分を決めていなく、その人の状態に合わせて対応していたが、その苦情以降マッサージ担当者と話合い、一人にかかる時間を一律にした。そのことを本人様に説明。納得してもらい現在は喜んでマッサージを受けている。	こちらとしては、利用者様の状態に合わせた対応ということで考えていたが、それが裏目にでてしまった。サービスは全利用者様共通で進めていくべきと勉強した。	
9	老人デイサービスセンター	可		他(近隣住人)	男	高齢者		要介護2 利用者宅玄関に送迎車を横付けに駐車したところ、道路をはさみ向いのお宅の方より自分の家の出入口をふさぐなどお叱りを受ける。	近所住人の方は、デイサービスの送迎とはわからず長時間の駐車だと思い、その為に苦情を送迎担当職員に申し出た。	送迎担当職員より、利用日と送迎での駐車時間を説明しご協力をお願いする。	老夫婦二人暮らしの方で、近所とのつながりも少なく、実調時も送迎車1台停車しても車1台が追い越せるだけの道幅は確認したが、近所住人の事までは考えていなかった。今後は必要に応じて老夫婦世帯、単身世帯では、近所の方への説明が必要と考える。	
10	老人デイサービスセンター	可	他(連絡帳に記載)	本人	女	高齢者	74	要介護1 入浴時、着脱は自分で出来るのに、ズボンを下げたり、靴下を脱がされたりした。	・着脱は自分で出来るのでやめて欲しい。 ・自分で出来る事はやらせて欲しい。	本人への謝罪と職員側の配慮、声掛け不足であった事を伝えご理解頂く。(本人が日により介助を要する方で、職員側がその場の判断で介助してしまった。)	始めは様子を見て、介助が必要か声掛けしてから対応すべきであった為、再度周知、徹底を図った。	
11	老人デイサービスセンター	可	電話	他(長男の妻…主介護者)	男	高齢者	92	要介護2 通所利用しバイタルチェック時、酸素使用のため測定するが測れず、やっと測ったが取り決めて入浴できない値で入浴できず、その状態報告も帰宅時で、又使っていた酸素も管が外れていて空になっていた。	自宅では入浴できないので通所時入浴させたいのでバイタル面で異常があればその時点で家族へ連絡してくれればよかった。それにより受診などもできた。できるならぎりぎりまで様子みて入浴させて欲しかった。酸素も空になっていたが管が外れていたのでもなくなってしまったと思うが注意して欲しい。	午前中入浴前に酸素濃度が低かった時に症状がなかったもので、そのまま御利用いただいた。再検してもずっと変わらず入浴終了時まで入浴できる値ではなかったが帰宅時まで状態の報告がなかった事について謝罪した。酸素の管が外れていた件についても日中午睡時も酸素警告音には注意していた事は説明し謝罪する。その後ケアマネを含め担当者会議を行い、バイタルについての注意事項や連絡方法、酸素についての注意の勉強会を行い、今後再発しないよう点検作業時間も決めた。	利用者のバイタル測定時、特に状態が明らかに気になる場合や酸素を使用されている方については家族やケアマネにも連絡をし、必要な情報を伝達収集する。又、体に大切な器具装着の方については確認作業を看護師以外でも行えるように指導していく。	
12	老人デイサービスセンター	可	電話	子	女	高齢者		いつも迎えの時間を過ぎているのに車が来ない。	車イスに座って待っているのに、予定の時間に来てほしい。	苦情のあった日は利用人数が多かったため送迎に時間がかかり、いつもよりお迎えの時間が遅くなってしまった。電話で迎えの時間が遅くなった事をお詫びさせて頂いた。また、帰りの送りの際、再度お詫びさせて頂き、その日の利用人数によって若干時間のずれがある事を説明し、ご理解頂いた。	今後は迎えの時間が遅くなりそうな時は、事前に電話連絡し、家族に安心していただけるよう対応していく事とした。	

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
13	老人デイサービスセンター	可		他(長男配偶者)	女	高齢者	86	要介護3	主介護者に対する職員の配慮が足りない。	毎回デイ利用時迎えに伺うと「失禁が多く準備するのが大変だ」と利用者本人の前で話す為、利用者が情緒不安定となってしまう。職員が介護者に直接「本人の前ではあまりその様な話はせず、連絡帳等に記していただけませんか?」と伝えたと、「そんな時間があつたら、とっくにやっている」と立腹。「介護者に対する配慮が全く感じられない」と苦情申出があり、反省して欲しいと要望あり。	苦情解決責任者が、職員と申出人により事情を確認したところ、相互に状況の相違はあった。申出人の申分を聞き取り、2日に渡り話し合いをしたところ利用者本人も楽しみに利用しているし、家族も助かっているところもある。介護者の心情も理解してもらえれば、との事で解決した。	利用者のみでなく家族に対する接遇を再度認識する必要がある。家庭状況、アセスメントを周知、職員が個別で伝達するのではなく必要事項については担当者が吟味し伝える様にする。
14	老人デイサービスセンター	可	他(担当ケアマネ)	他(兄弟)	男	高齢者	66	要介護4	個人情報を利用者が利用者の近所に漏らしているのではないかと疑いをもたれた。	利用者は87歳になる母親と二人暮らしである。近くに住む利用者の弟が近所の人から家の中をこと細かく聞かされることがあった。もしかしたら、現在利用しているヘルパーさんかデイサービスの職員が外部に情報を漏らしたのではないかと疑われ担当ケアマネを通じて苦情として報告があった。	・職員が外部に話すことはないし、再度この様な苦情が入らないよう職員に全体会議で説明し周知徹底を図った。 ・担当ケアマネより家族へ対応を依頼した。	いかなる場合も守秘義務の重要性を課題として勉強会を行った。
15	老人デイサービスセンター	可	来所	本人	女	高齢者	92	要支援2	入浴の際、職員の髪の毛の洗い方が雑すぎる。	入浴の際の利用者に対する髪の毛の洗い方を指導してほしい。	ご本人より相談員へ話があり、入浴の洗髪の仕方が雑とのこと、丁寧に洗って欲しいと訴えがあった。受付担当者と解決責任者がそれぞれ話を聞き、その職員へ苦情があったことを伝えた。利用者様には、洗髪の指導を行うこと又全職員も丁寧に言うように指導したことを伝え、納得される。	入浴介護が流れ作業ようになってしまっていたのではないかと。遠慮し、こうしてほしいと思ってもなかなか言い出せない方もいるので、今後必ず声かけやコミュニケーションをとりながら話しやすい雰囲気作りを心がけていきたい。又洗髪の仕方も指導していく。
16	老人デイサービスセンター	可		本人	男		83	要介護1	①入浴時の職員の介助について ②レク活動の内容、及び職員の対応について ※改めてほしい	①入浴から上がってきた時、職員が背中をふいてくれない。自分では背中をふく事が難しくなってきた。自分から頼む事は簡単だが、職員に気付いてもらいたい。 ②レク活動のゲームのルールが統一されていない。きちんとしたルール説明もなく行われていて、職員の対応で得点が変わる事が納得できない。	【処遇経過】 ①入浴の対応については、再度介助方法についての確認を行う。(再研修を行った。) ②レク活動のルール、職員の介助等については、その日のミーティングで話し合いを行い、統一を図る。 【結果】 ①、②について、本人には職員間で話し合い及び介助等の統一を図る事を話した。 話し合いの翌日からは、確認後の介助方法に従って行っていく事となる。	
17	老人デイサービスセンター	可		他(夫)	女		85	要介護3	臀部に薬をぬられ、おなかが痛くなったと話しているが、本人の話をよく聞いてほしいとの事 ※話を聞いてほしい	6/18家族の方(夫)より電話があり。入浴中に臀部に何かつけられ、自宅に帰ってからおなかが張って痛くなった。その事があり、デイサービスを休みたいと話している。家族の方も話が良くわからないので本人と良く話をしてほしいと依頼があった。翌日、施設長、生活相談員両名で自宅を訪問し、直接本人様より苦情内容を確認する。	【苦情の概要】 ・入浴中手すりにつまかり立った状態にし、職員が一旦外に出て何も言わず臀部に何か薬をつけられた。自宅に戻ってから夕方おなかが張り痛みがでてきた。 ・何も断りなくされた事に不信感をいだいた。 ・思っていた事を話し聞いてもらい気持ちがスッキリしたと話されていた。 ・本人様に謝罪し状況を確認する事を伝える。 【結果】 職員に確認したが、臀部に薬をぬった事実はないが、職員の取った行動が誤解をまねいてしまったのでは。その事をご家族の方に伝え、今後このような事がないよう気を付けて対応する事を伝え納得して頂く。本人様にも謝罪し、今後十分に注意する事を話し納得され次週より利用再開の約束をして頂く。全職員に対しては、苦情内容を説明し、言動には十分注意し何事にも声掛け対応、不快感を与える事のないよう気を付けるよう話をする。	

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
18	老人デイサービスセンター	可	電話	子	女	高齢者	94	要介護3	利用者様宅にお渡しした文書に誤字があり、不愉快との内容の電話が入る。	送迎時に意向調査表の記入依頼をし、送迎から戻ると「あの内容は何だ！深いが不快になっている。一生懸命介護している人をバカにしているのか？利用者に出す文書ではない。」と言った内容で電話が入る。	管理者から電話を入れ謝罪し、その後すぐに管理者が利用者宅に向きお話を伺い、改めて謝罪した。家族からは「あの文書を見たら文句を言わずにいられなくなった」との声が聞かれた。謝罪と反省の言葉で家族から理解は得られた。また、同日のうちに配布した38戸を全て廻り回収した。	日にちがあまりなく急いで作成した文書できちんと確認できていなかったことが原因と考える。今後は余裕をもって文書作成し、手渡す前に何度も確認することが必要である。
19	老人デイサービスセンター	可	他(ご利用時)	本人	男		81	要介護1	個別機能訓練時の職員対応について、立腹され苦情となった。また、以前から職員の態度が気になっており今回を機に申し出となる。	エアロバイク乗車の際、足のベルトがゆるかった為、締め直しをお願いした所、何も言わずに強く締められた。あの態度は、どうかと思った。以前から態度に気になるところがあった。妻を呼んで帰ろうかと思ったくらい腹が立った。この様な対応で給料をもらっているのはおかしい。やさしくして欲しいなんて思わない。ただこの様な仕事をしているのだから態度と言うものがあるだろう。職員皆様、良いと思っているが、そのような態度の職員がいるのは残念だ。	〈ご本人〉不快な思いをさせてしまった事を謝罪し、状況を確認する。エアロバイク使用時に職員の対応方法に納得がいかなかったと話される。デイサービスを辞めようかとも思った。真面目な性格だからあのような態度が気になってしまった。話を聞いてもらえて良かった。私にも悪い所はあるから指摘して欲しいと話される。 〈ご家族〉妻に状況を報告及び謝罪する。カッとなりやすい性格だから、ご迷惑をかけ申し訳ない。今後もお世話になる予定なので、宜しくお願いします。本人から話ができれば聞きますと話される。 〈ケアマネージャー〉状況を報告及び謝罪する。判りました。わざわざ連絡すみません。	当事者と相談員との面談を行う。その時の状況と自分の気持ちを話してもらう。声掛けが足りなかったと反省する。今回で2回目でもあり、自分自身の見直しは必要である。普段の姿勢からチームで仕事をしていると言う自覚が足りない。チームケアの大切さを今後も考えて欲しいと思う。この様な事があった場合、その時に当事者と担当者で担当した相談員と話し合いをし振り返りする。同じ事を繰り返さない様、職員一人一人への教育が必須である。
20	老人デイサービスセンター	可	電話	他(妻)	男	高齢者	78		送迎時の職員の対応、言葉遣いが悪く家族が不愉快な思いをした。	家族から施設に電話があり「送迎に初めて来た職員の言葉遣い及び対応が悪い。また、帰りの送迎の際に本人をベッドまで歩行介助し、臥床させるようになっているのに玄関先までしか送らなかった。不愉快な思いをした。」	電話を頂いた際に送って行った職員が謝罪する。改めてセンター長が電話し謝罪する。翌日、センター長が本人宅を訪問し家族の話を良く聞き謝罪し職員の指導をし、対応をしっかりとしていくことを伝える。	接遇について再認識すると共に常に意識を行うようにする。送迎時のお願いされていることをしっかりと把握理解し対応できるように周知する。現在は家族から苦情聞かれず、きちんと対応してくれていることに満足されている。
21	老人デイサービスセンター	可	来所	本人	女	高齢者	92	要介護1	別の利用者が自分の事を話し噂をしている。	その人とは同じ日にサービスを利用したくない。	個別に話を聞いて、そのような事実がない事を伝える。その時は納得し、落ち着く様子あり。	認知症のある方なので、否定をせず、受容する事。
22	老人デイサービスセンター	可	他(口頭(利用時))	本人	女	高齢者	76	要支援2		以前から気になっていたと本人より話あり。利用者間で物のやりとりは控えることをわかってはいたが、やはり持つてくる方はいる。その方が持つてきて、他の方が一旦受け取るが、職員が黙ってカバンから持つて行ってしまふのは憤りを感じるという事である。悪いのは理解しているため、直接その方へ説明すべきであるとの要望。	今後はカバンを開ける際は、利用者へ声かけしてからカバンを開けるようにし、カバンから物を取る際も一言声かけるようにすることを職員間で協議した。本人にも上記の件を説明し、同意を得た。	利用者にはわからないだろうという憶測があった。
23	老人デイサービスセンター	可	電話		男	高齢者	82	要介護2	入浴時にヒゲソリで顔を傷つけてしまったのに何の報告もしなかった。	何かあったときは、連絡ノートに記入するか報告してほしい。	本人の動きを想定し、ヒゲをそる。傷をつくってしまったら、管理者、主任に報告し、管理者、主任から家族へ報告し謝罪する。	何かあったらすぐ上司に報告し、カンファレンスを行い、原因、対応策、評価を行うようにする。反省点、上司に報告がなく、家族への対応が遅れた。
24	老人デイサービスセンター	可	電話	他(近所の住人)	女	高齢者	92	要介護3	集会所の前に車を停めている人がいるのでやめて欲しい。	集会所の前に車を停めている人がおり、大変迷惑している。車を停めている場所は決まっているので指定の場所に停めて欲しい。	いただいた電話でお詫びし、以後集会所の前には車を置かない事を約束。職員にその旨を伝え職員に周知した。	以後このような事がないよう職員に徹底周知する。
25	老人デイサービスセンター	可	電話	子	女	高齢者	83	要介護2	帰りの送迎時の駐車対応について	帰りの送迎時、車を停める位置が自宅側に対して進行方向と逆向きで駐車し、降り口が車道側になってしまい、大変危険だと感じた。時間帯も暗く同乗の職員が誘導してくれたが、車にひかれてしまう恐れがある。対応策を決めて、改めてほしい。	・送迎時は、乗降口が自宅側になるように駐車する。 ・全車両に安全意識を高めるため、ドライバーの目に付く所に標語を掲示。 ・お客様の安全第一を徹底させる為、朝礼にて「運転手の心得」を唱和し、啓蒙を図る。 ・職員会議にて「道路交通法について」を議題にし、再度交通ルールを復習した。 上記の件を行い、安全に送迎している。	今後も対応策を行い、意識して啓蒙活動を行っていく。

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
26	老人デイサービスセンター	可	電話	他(嫁)	女	高齢者	89	要介護2	通い利用当日、利用者が自宅前で待っているのに、いくら待っても来ないのでどうしたのか?と連絡が入る。	・利用者は、自宅前の外で待っている、なるべく時間が遅れることのないようにしてもらいたい。 ・外で待っていて風邪でもひいたらたいへんである。中で待つように本人に伝えても、もう少しで来るからと待っているのでは…。	・利用の送迎のリストにもれがあり、利用者の名前が載っていませんでしたので、すぐに空いている車で迎えに行くが40分以上遅れてしまう。 ・迎えに行った職員が謝罪し、再度管理者が自宅へ訪問して謝罪する。	送迎リストは、必ず2名で確認しているが、当日の利用者送迎リストは送迎担当が確認している。ぬけのないようにボードや利用表を複数の職員がチェックする。
27	老人デイサービスセンター	可	来所	子	女	高齢者	79		職員の対応に関すること。	送迎時、職員から挨拶がなく、介護が必要な利用者に対して、「早く乗らしましょう」と言い、ひとりで車に乗りこませていた。また、運転席にもうひとり職員がいたが、降りて挨拶や介助をしなかった。	該当する職員に対して、送迎の方法(車の使い方など)の説明が不足していた。通常、利用者を乗車させる際は、ステップを出し、介助を行うが、それが出来ていなかった。申出人に謝罪をし、職員には挨拶の徹底と介助方法の確認を取る。	送迎・介助方法の再確認、指導を行い、再発防止に努める。
28	老人デイサービスセンター	可	来所	本人	女	高齢者	87	要介護1	スタッフの言葉違い	スタッフのなにげない会話で人をバカにしていると苦情となる。弱視の方がスタッフに「なんで目が見えなくなったのか」を聞き、スタッフが「バチが当たった」と冗談のつもりで話した内容に不満とのこと。	本人様と上記について話を傾聴する。他スタッフの教育、指導の徹底。今後の対応について、明確に伝え、納得される。	人生の先輩でもあり、一つ一つの動作に声掛けが必要。その人らしい生活できるよう支援が必要。定期的な勉強会の実施。答えのない現場の中、しっかりとカンファレンス、アセスメントが必要。
29	老人デイサービスセンター	可	来所、電話	本人、他(奥様)	男	高齢者	73	要介護3	送迎車の座席を巡っての苦情	利用者様の曜日変更希望により、その方の初めての送迎の際、遠方からの乗車により奥からの後部座席に乗って頂きました。本人は、体が不自由な為、助手席に乗りたいたのに、後部座席に座らせたという申出がありました。また、電話で奥様からも強い口調で同じ様な事を言われました。	身体が不自由なのは他の皆さんも同じですが、スタッフがきちんと介助しますので、どうかご理解下さいと伝えました。その後、再び曜日変更希望があり、対応しましたが、結局納得して頂けず、ご本人様より利用を中止したいと申出がありその様な流れとなりました。	利用者様が利用を中止された事はとても残念に思いました。しかし、体が不自由な事で利用者の気持ちも要望もあるかと思いますが、その方個人だけを優遇する事は他の利用者様にも不快な思いをさせてしまう事になるので、今後もその都度理解ある対応をしていきたいと思えます。
30	老人デイサービスセンター	可	来所	本人	女	高齢者	89	要介護3	デイサービスで爪を切ってもらったら、白癬がうつった。	「デイサービスの爪きりは使い回ししている為、デイサービスで爪を切ってもらった際に白癬がうつってしまった」と本人より訴えあり。しかし、デイサービスでは消毒をしてから共有で使用している。本人からは爪きりは共有で使わずにきちんと消毒してほしいと希望あり。	本人より訴えがあったため、詳しい状況を聞くとともに現在の対応方法について説明する。後日、利用者様のご自宅にて、本人、長男と三者にて話し合いを行い、説明及び今後の対策について方針を伝え、了承を得る。	共有物についての説明が不十分であった。事前に消毒方法についての説明及び共有物に関する説明及び同意を得ることが必要である。また、認知のある利用者様に対しても目で見て分かりやすい消毒方法にし、安心・安全であることを伝える工夫も必要である。
31	老人デイサービスセンター	可	来所	本人	女	高齢者	84	要介護2	他利用者への不満	通所介護において、同一の曜日に利用する特定の他利用者に対する不満があるとのこと。 ①話の内容が自慢話ばかりで聞いてもらえない ②顔もみたくないので、その曜日の利用は控えたい	・家族及び担当ケアマネージャーへ状況を報告する ・対応策、デイサービス利用時の席の配置を変更 ・上記を利用者本人へ話し、納得いただく	・事前に各利用者様から色々話を聞き、利用者間の相性を考え、席の配置を考える。 ・日常的に利用者間の言動を十分に観察し、クレームになる前に対応を図る。
32	老人デイサービスセンター	可	来所	本人	男	高齢者	85	要介護3	請求に関する金銭トラブル	請求書の金額をおつりがないように持ってきていた。(スタッフ確認済) 利用者本人はおつりが入っていないと主張していた。(一万円いれてきたと言っている。)	家族に確認したところ、金額を分かっていたため、入っていた額はスタッフが確認したものと間違いはなかった。ご家族とCMに報告を行い、翌月からの請求はご家族様に郵送させていただきます。ご家族の方が直接やりとりしていただくことになりました。結果、現在はトラブルはおきていません。	利用者様の認知度を細めに把握しなければならぬ。担当者会議などで前もって家族に説明と対応の仕方を伝えておくこと。
33	保育所	可	来所	本人					園庭に流す放送の音量について調節していただきたい	放送担当者によったり、風の向きで、音量に差がある。病気の人もいることを考えて放送音を調節してもらいたい。 ・申し出人と一緒に音量を確かめてまわったり、音量チェックする。 ・放送を担当する者については調節するよう伝達 ・決めた内容については、放送機器の近くにわかりやすいように貼る	放送音については、住宅地であるということで、「低め」の認識はあったが、周知されていなかったと反省。	

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
34	保育所	可	手紙	親	不明	児童	2	クラスの担当保育士に対するもので、あいさつがない、視線を合わせない、表情が暗い、子どもをあずけるのが不安。	保育士をかえてほしい。	クラス担当者話し合い、対応の改善をするともに、副園長、副主任が保育観察を行い、指示を行った。そのことを文書として、そのクラスの保護者に配布し、理解を求めた。その後は、この件についての苦情はあがってこなかった。	職員の接遇に対して、教育が行き届かなかったり、目が行き届かなかったりしたことが明らかになり、上司(管理者)だけからの指示できなく、クラス内でもよりよい保育を行うことができるよう声をかけあえる雰囲気作りが必要とされる。	
35	保育所	可	手紙	親	女	児童	3	駐車場逆走による危険行為への注意喚起	本園は、利用者が多く、安全のため、敷地内は「一方通行」と決められているにもかかわらず、逆走している利用者がいる。一度ぶつかりそうになったので、事故やトラブルが起こらないよう、今一度全体への注意をお願いしたい。	車両が特定されたため、当人に今一度、確認の意味で一方通行をお願いした。又、利用者の送迎は、父母、祖父母、おばなどいろいろな人が来るため、文書で、それらの方にも承知して利用するようお願いした。文書は、年に何度も配布している。スピード防止板を2か所設置した。	近隣の住人には、一方通行の承知をしていないため、逆走してくる車があることを考慮して、徐行を徹底する。又、くり返し文書をお願いしていく。	
36	保育所	可	来所	親	女	児童	32	日中玄関の鍵はしめて欲しい	日中、事務所に職員がいない時もあり、不用心なので鍵をかけて欲しい。	職員にも周知し、次の日から午前10時より午後3時まで鍵をかける事にし、用事があって来園する場合はチャイムを鳴らしてもらう。	大概は事務所に職員がいるのだが、不在の時もあるので防犯の上からも鍵は大切な事だと思う。職員の開け閉めはひと手間であるが続けられる様配慮したい。	
37	保育所	可	電話	親	女	児童	2	帰宅後、カバンに入っていた保育料通知書を開いたところ、他児のものだった。個人情報に関わることなので、どうすればいいのか。十分注意して欲しい。	通知書の名前の確認をせず、開いてしまったが、他児のものだと気づき、困惑してしまった。個人情報に関わることなので十分に注意して配布してほしい。	誤って通知書を入れてしまったことを謝罪し、今後十分注意することを母親に伝え納得していただく。又、通知書を開封された児童の保護者へも今回の件について状況を説明し謝罪し、通知書は再発行してもらうことで了解を得た。	2歳児ということで、配布物などは担任がかばんに入れており、その際、一人一人が責任を持ち、又、二重チェックをして確実に渡すように全職員で話し合い周知した。	
38	保育所	可	来所	親	女	児童	4	・就学相談について ・土曜日の保育について ・就学相談を勧められることで、障がい児扱いされているようで困る。 ・土曜日も預かってほしい。	・父親が求職中と報告したが、父の従妹に仕事を任せてはいるものの、全く無職ではなく、仕事が突然入ってくることもあるため、土曜日も預かってほしい。 ・関係機関の医師には診てもらっており、心配はないため、就学相談は受けなくてもよいと思っている。	【土曜日の保育について】 本児の場合、今まで毎週土曜日には、保育所で預かっていた経緯がある。12月に入って地区センから報告があった次年度の保育所入所一覧より、本児の父が求職中とのことであったため、求職中の方については、土曜日はなるべく家庭保育の協力をお願いした。しかし、急用があったり、事前に連絡があれば、預かることも可能である旨は伝えていたが再度説明し伝える。 【就学相談について】 別紙ケースカンファレンスの流れで早めに誘導した経緯がある。両親は、医師を信頼していることもあるため、関係機関と連携しながら就学相談へと誘導してもらうこととした。	・サポートセンターから巡回相談の案内が届いた時点で両親に就学相談の話を勧めたが、なかなか了解が得られなかったため、関係機関に相談していくよう話をして了解を得たと思っていたが、両親にとっては本児の状況を受容できないところでの就学相談であったため、もう少し両親の気持ちに配慮したうえで、就学相談を勧めるべきであった。 ・土曜日の保育については、職員の体制もあることから、基本は求職中の方については、今まで通り家族でお願いしていきながら急用があれば預かることも可能であることを伝えていきたい。	
39	児童養護施設	可	電話	親	女	児童	6	入所している娘が施設職員からいじめられている。	・6才の娘が職員からいじめられていると、同じく入所している高校2年生(6才の妹とは別の寮で生活している。)の姉から電話があったが、どういうことなのか教えて欲しい。 ・すぐに調査して母親に連絡することにした。	・6才の入所児童と話をする。施設での生活について、①友だちと仲良く楽しく過ごしているか?②職員とは仲良く楽しく過ごしているか?③友だちとの間で嫌なことや困っていることはないか?④職員との間で嫌なことや困っていることはないか?の4つの質問をする。→困ったり悩んだりしていることもなく、友だちとも職員とも仲良く過ごしているとの返事であった。 ・高校2年生の姉に「妹がいじめられてるって、どういういじめなの?」と聞くが首をかしげるばかりであった。	・6才児と高校2年生に話を聞いたが、明確な事実は確認できなかったことを母親に伝える。職員は子どもたちが安心して安全に暮らせる様に支援しているので、安心して欲しいこと、また何かあった時には遠慮せずに連絡が欲しいことを伝えたと母親も了解した。 ・入所児童とはもちろんのこと、保護者とも連絡を取りながらお互いに信頼関係を築いて行くことが課題である。	
40	福祉型障害児入所施設	可	来所	他(養母)	女	知的障がい児者	10		入所児童の右足骨折の状況について翌日事故の状況と通院の説明をしていたが、職員から詳しい説明を聞いていないと児童相談所に相談に行き、その後児相から園に連絡が入る。	説明が不十分であったことと職員の支援方法について不信感が保護者に見られたため園に来ていただき事故報告をもとに経過を説明し理解を得た。今後段差や移動の際は充分な見守りと声かけすることと歩行の障害になる物をあらかじめ取り除くことを職員に周知したことを伝えた。		
41	障害者福祉サービス事業所(施設系)	可	電話	親	女	知的障がい児者	60	長電話・お金の使い過ぎについて	利用者のAさんと毎晩長電話をしていて、緊急時に電話が使えず困っている。AさんやBさんとボウリングに行き、食事代を皆の分払ったり、今度は温泉に行く話をしている。職員の方から電話のマナー、お金の使い方について話をしてほしい。	AさんとBさんから話を聞いた後に、本人と職員で話し合いをする。お金は足りなくなると母親からもらっている。旅行(温泉)の件は知らないと言う。お金を使いすぎないように金銭出納帳をつけるようにする。毎月の工賃の中でやりくりできるようにと話し合う。長電話についてはAさんと話し、緊急の用事があるときだけ電話するようにし、日中事業所内でたくさん話すようにする。		

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
42	障害者福祉サービス事業所(施設系)	可	他(直接本人が訴える)	本人	女	精神障がい者	55	若い職員(入社半年)が自分より若い利用者に対して「ちゃん」付けで名前を呼んでいる。聞いていて不愉快なので指導してほしいとの申出があった。	当法人では利用者の人格や年齢を考慮してすべて「さん」付けで呼ぶように指導して来ましたが、入社もない新人の職員が親しみをこめて自分より若い利用者「ちゃん」付けで呼んでいた。	新人職員と苦情解決責任者が話し合っ、利用者と職員とは一線を引かなければならない時があることを説明した。	入社時の研修が必要と思われました。	
43	障害者福祉サービス事業所(施設系)	可			男	知的障がい児者	43	利用者を平等に扱って欲しい	指導員(担当)の態度が自分とSさんに対してだけちがう。自分とSさんに対する言葉使いなど明らかに馬鹿にしているとしか思えない。毎通通所するのが苦痛である。	・職員会議で利用者さんとの接し方など話し合う ・虐待にあたると思われる事例など検討する ・担当していた(Mさん、Sさん)職員にMさんより苦情があった事を伝える ・Mさん、Sさんから直接話を聞く機会を設け解決策を考えた(所長)	・指導員、利用者さんどちらのケアも大事であつて、細やかな気配りがかかせない ・指導員もがんばりすぎないようにゆとりをもって仕事ができるよう配慮すべきであった ・問題が大きくなる前に解決できて良かった	
44	障害者福祉サービス事業所(施設系)	可	来所、手紙	本人	女	知的障がい児者	20	作業内容の見通しが持てず、また職員だけで作業を進めており、利用者の面倒をみてくれない。	利用者にも分かるように作業の見通しを立ててほしい。職員だけで作業するのではなく、利用者にわかりやすく教えてほしい。また、一度では覚えられない人もいるのだから、繰り返し教えてほしい。	一日の作業内容を各班の朝礼の中で利用者に伝えるようにした。支援会議を行い、障がいへの知識を身につけるとともに、それぞれの利用者のペースに合わせた支援をしていくことを話し合い、取り組んだ。	個別支援の欠落。	
45	障害者福祉サービス事業所(施設系)	可		親	女	身体障がい児者	19	事業所で一緒に活動している利用者Aさん(女性)が、Aさんの知り合い(Bさん)を連れて自宅に来た。さらに娘を連れだつて外出した。遊びに来たのか、他に何か目的があったのか不明だが突然来られては対応に困る。	一緒に活動するAさんだけでなく、その方の友達(Bさん)も連れだつて突然訪ねてきた。娘はその2人と車で外出したため心配だった。一緒にお茶を飲んできた様子だったが、その間の状況を娘に聞いてもはっきりとした内容はつかめなかった。娘は強い弱視であり、外での活動には不安もありなので大変心配した。自宅で時間を過ごすのであればまだしも、一緒に外出することなどについては控えてもらいたい。	事業所(職員)としても、これが度重なるようであればAさんを注意しなければならないと判断していたが、それ以降は無かったようだ。ただ、同時期に別の利用者(男性)宅に電話をし、自宅へ遊びに行ってもいいか?といったことがあり、保護者としては事業所で知り合いという事だけなので“自宅に來られては困ります”と断つたことの報告を保護者から受ける。利用者Aさん宅へ伺い、保護者を交えて状況を伝えるとともに話し合う。すでに2者の保護者から要望が出ているので止めてもらうよう伝える。その後、Aさんからの利用者へのアプローチは行われていないと思われる。	利用者Aさんにとつても訪問された利用者さんにとつても、事業所外部でのプライベートな時間の行動への関与として、どこまで立ち入っていいのかが判断が難しい。訪問したAさん、訪問された利用者さん保護者さんにとつても、それぞれ価値観も違うだろうし今後も同様の事象があった場合の対応に配慮を要するものと考えている。	
46	障害者福祉サービス事業所(施設系)	可	来所	親	女	その他(脳性麻痺)	2	発汗多量時の更衣	日中の生活状況に困って(天候に困っても)汗をかいたら、多めに着せて行っているのを調整してほしい。	【日中対応経過】 2月という季節で気温の低さから暖房調整にて室温18℃位で、着衣の他に臥床時は掛け物の気配りもしていた。経口に依る流動栄養の哺乳に困り、体温上昇、発汗(体幹部に多い)に気づかず着衣の交替を怠ることになってしまった。 【結果】 母親の迎え時、“発汗”の指摘となった。 【家族への対応】 十分な配慮(時間経過の合わせた観察と対処)をさせて頂くことを伝えた。 【結果】 理解して頂くと共に十分なタオルや衣服の準備もして頂くことになった。	【反省】 ・気候、運動後、哺乳後等、注意点の再確認の徹底をすること。 ・見えない部分、特に背部等は注意点の中にある様に直にふれて確認することが大事。 【課題】 ・重篤なてんかんも有しているなかでの運動(遊び)、哺乳、それらに合わせ、集団生活の中に在しての室温管理等 ・家族からの情報確認であり、情報ファイル記述と再々読(来室日は特に)要意識。	
47	障害者福祉サービス事業所(施設系)	可	電話	親	女	知的障がい児者	42	悪天候日、保護者出勤のため、自宅に一人であることになってしまう利用者の安全を図るため事業所側から利用を勧めた。迎えに自宅訪問した職員が利用者の火の元確認を入れたところ、不誠実な返答だったので、無断で(保護者に確認せずに)家に入り火の元の確認を行った。	火の元の確認は出来ていると伝えておいたにもかかわらず、無断で侵入し確認行為をしたことに対し、以後、無断で家に入ることは控えて欲しい、との要望が出た。	・家に入った職員に事実確認を行い、行為に及んだ事由を確かめる。 ・苦情元に管理者及び苦情解決責任者が訪問し謝罪を行う。併せて、第三者委員への報告の要・不要を確認する。今回、第三者委員への報告は不要であるとの返答を得る。	家庭からの送り事項の職員周知徹底が図られていなかったこと。また知的障害者の支援者であることの認識が足りなかったこと。職員が上司、同僚の意見を求めなかったことに反省と課題がある。	
48	障害者福祉サービス事業所(施設系)	可	他(直接施設長へ訴える)	本人	男	精神障がい者	40	作業中職員同士がヒソヒソ話をしている、とても気になる。	精神に障がいを持っていると自分に関する事でないにしても自分が何か悪口を言われている様な気がして仕方ない。とても腹が立ってしまった。ヒソヒソ話はしないで欲しい。	本人、苦情解決受付担当者、苦情解決責任者、当該職員とで何故ヒソヒソ話をしていたのか、話の内容は何だったのか、不快に思わせる様な言動を防ぐにはどうすれば良いか等話し合いを持った。	職員として、作業中、ヒソヒソ話等をしない事を確約する。常に利用者さんに向き合った対応をする。この件に関しては100%職員の対応が悪いと思われるので対応の仕方を職員全員で学ぶ事が出来た。	

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
49	障害者福祉サービス事業所(施設系)	可	来所	本人	女	知的障がい児者	34	宗教団体への勧誘で困っている	苦情申し出人Aさんと同じバスで通勤しているBさん(男性利用者)が入っている宗教団体に「一緒に行きましょう」と誘われ、一度ことわったが数か月後にまた誘ってきた。そんなところに行ったら、お母さんにも怒られてしまうので、なんとかしてほしい。	Bさんがいってる宗教団体について、Bさんの保護者も反対をされていて、行わないように言ってるが、Bさんは団体の幹部と携帯電話で連絡を取りあって出向いている様子。友達を誘って来るように言われている。保護者さんと相談をして、Bさんの携帯電話を保護者さんが預かり、自宅に団体の人が来た場合、Bさんと接触ができないようにするなどして、団体から遠ざけた。結果、Bさんも団体には行かなくなり、Aさんへの勧誘もなくなった。Bさんは、携帯電話が無くて困らないようなので引き続き保護者さんが預かり、様子を見る。	事業所外での友達の付き合い方や勧誘等について平日頃より他の利用者さんたちにも注意する。保護者さんと連携しながら、トラブル等への対処を素早くできるようにしていく。	
50	障害者支援施設	可	他(意見箱投書)					・「挨拶もろくにできない職員がいる。施設ではちゃんと指導しているのか！」 ・職員に対して、基本的な挨拶や態度(言葉遣い含む)等、しっかりと教育すべきだという苦情(要望)。	基本的には、左記主旨と同様。	・苦情受付者である次長が意見箱より1枚の苦情受付書を確認する。ご本人に確認したところ、自分で間違いないことと、正式に苦情として受け付けてほしいとのこと。 ・後日、本人と苦情解決者である施設長とで話し合いの場を設ける。その場で再度、左記主旨と同様の内容について本人より話がある。 ・施設長より、職員の対応はもとより、施設としても職員教育に不十分なところがあったことについて謝罪するとともに、貴重な意見をいただいたことについて感謝の意を伝える。 ・今後、施設として挨拶のみならず、支援をする際の言葉遣いや態度について研修等を徹底していきたいことを伝える。 ・本人より、施設長の真意が伝わったことから「わかった、よろしく！」との言葉をいただき、今回の件については解決となった。	・今回の苦情以前より、職員の言葉遣い等については、苦情として上がらないまでも、施設内の重要な課題として位置づけられていた。そこに今回の苦情として上がったことから、さらにその取り組み強化の意識が高まった。 ・具体的取り組みとして、職員スキルアップ検討チームを立ち上げ、職員自らが施設内部研修会等を企画し、繰り返し行っているが、現実はその簡単に改善する状況にはなく、継続した取り組みが必要。 ・今後においても、苦情の出やすい、出しやすい環境作りが大切である。	
51	障害者支援施設	可	電話	親	男	知的障がい児者	23	ショートステイ利用終了後、CDが紛失している旨の連絡があった。	所持品の管理及び受け渡しの際の確認に不備があり、CDを園に忘れたまま帰宅してしまった。本人が落ち着く為に必要なCDであり、紛失しては困る物であった。	同日、CDを返却し謝罪行い、了承を頂いた。荷物の受け入れ、引き渡しの際、規定の書類に色やタイトル等詳細まで記入し、確認を徹底する事となった。	・荷物の確認の徹底 ・職員間の報連相の徹底	
52	障害者福祉サービス事業所(グループホーム・ケアホーム)	可	来所	本人	女	知的障がい児者	57	世話人が利用者の話を聞くことより、自分の仕事や家族に関する愚痴や悩みばかりを話している。	世話人に私たちの話を聞いたり、様子を伺ったりしてほしかったのに、自分の話ばかりして私たちの話を聞いてくれない。グループホームで仕事や家庭の愚痴や悩みを言ってほしくない。	世話人に対し、世話人としての心得や利用者との関わりについて、管理者とサービス管理責任者との面談による指導を行い、マニュアルを配布しました。また、世話人補佐を配置し、支援についての助言を行った。	世話人としての役割意識が低かった。	
53	障害者福祉サービス事業所(グループホーム・ケアホーム)	可	他(行政に直接苦情の申し入れがあった)	他(本人の友人)	女	精神障がい者	40	金銭管理について不正があるとの訴え	・グループホームで本人の金銭管理をしているが、本人のお金を管理者が自分の財布に入れている。 ・不正を正して欲しい(直接苦情をお聞きしていないので分かりませんが)	・苦情は保健福祉事務所に直接申し入れがあり、その後当グループホームの実地調査となった。 【結果】 本人の金銭出納帳等、また他利用者の金銭管理チェック、さらに管理者の給与明細も確認していただき、不正のないことが証明された。また、全利用者、全職員の聞き取り調査も行われ、運営が適切であることが確認された。	利用者の妄想に対してどう対処していくかが課題です。	
54	障害者福祉サービス事業所(グループホーム・ケアホーム)	可	来所	本人	男		60	訪問の際、居間のクローゼットの中にビニール袋に入ったDVD数枚を見つける。利用者に聞いたところ、同居の利用者に購入する旨言われ2人の利用者がお金を出し合い購入した。	今回のみならず以前より威圧的に言われ、お金の出し入れがあった。最近、色々と注文が多く、対応出来なくなった。何とかしてほしいとの相談があった。	※男性6人のGHであるが、この時3人で暮らしていた。 ・数枚のDVDを見つけた訪問に入った者がどうしたのかと聞いたところ、2人で折半して買ったとの話があった。現状の聞き取り、どうしてほしいのかの意思の確認をした。 ・物、お金をもらっていた利用者本人にも話を聞き、説明を行う。 ・主治医、苦情解決第三者委員に出席してもらい、協議した。 ・GHでの共同生活では無理と判断、その旨母親に説明、退去が決まった。	今回のみならず以前よりあったということで、大きくならないうちに対処できていたらと思った。毎月一度研修の講師として第三者委員の方が来ているので、協議がスムーズに出来、対応に時間がかからなかった。	

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
55	障害者福祉サービス事業所(短期入所)	可		本人	女	知的障がい児者、精神障がい者	43		利用者の施行傾向が食事メニューに反映されていない	昼食時選択できるメニューが、本人が選ぶ時には1種しか残っておらず、食べたかった方を選ぶことができなかった。	その場で謝罪を行い了承を得た。管理栄養士に報告、今後、利用者の嗜好傾向を踏まえ調整する事となった。	バランス良く、皆が食べたい物を選択できる様に献立を決める。
56	介護老人保健施設	可	他(直接)	本人	女	高齢者、身体障がい者	72	要介護3	利用者のおむつ交換中にプライベートカーテンを開けたまま、他職員と業務の話をしたため、不愉快な思いをした。	本来、左記のようなことがあってはならない。改善、注意して欲しい。	・苦情発生翌日に謝罪し、対象職員に注意する。 ・苦情対応委員会にて報告、質の向上を求めるよう全職員へ通達する。	
57	介護老人保健施設	可	来所	他(弟)	女	高齢者	76	要介護2	着替えのために持参した靴下が洗濯物の中に入っていた	衣類の取り違えに強い不快感・不信任がある。わざとやっていると思うしかない。	浴室内に利用者が5・6人入ることがあるが脱衣カゴが4台しかないため、着替え用寝台上に脱いだ衣類を置き、脱衣カゴが空くとそちらに新しい衣類を置き、空いた袋に洗濯する衣類を入れるといった動きをしていた。あちこち動かしている間に混ざってしまったと考え、脱衣カゴを2台増やすよう購入依頼中。弟様は施設に対して強い不信任を抱いているため、やり取りの窓口を担当ケアマネージャー1人にして、謝罪や事情説明、その後の対応を行うことにした。ケアマネージャーとの信頼関係は回復したが介護職員に対して不信任がある。	弟様は以前利用していた施設でも職員に対して強い不信任があったとのこと。入所前にご家族様の施設に対する要望をしっかりと聞き取り、ケアプランに反映させることが大切だと感じた。
58	介護老人保健施設	可	来所	子	女	高齢者	81	要介護3	別居の子が靴をプレゼントする為に料金や靴選びを職員に頼んでいたが、面会に来るとすでに新しい靴をはいていた。	子とすれば自分が直接渡したかったが、連絡もなく、まだ決まっていないうらと思ってしたが、面会に来たらすでに新しい靴になっていた。説明がないのに順番が違うのではないかと話あり。	職員間の情報共有と申し送りができなかったことを謝罪する。介護職員、リハビリ、相談の情報の統一ができなかったことを反省。家族様よりこれから注意してもらえればと話あり。	・職員間の連携不足。 ・家族様がどういう思いでプレゼントするのかを理解し、行動する。
59	介護老人保健施設	可	来所	子(長女)		高齢者			サービス担当者会議後、家族(長女)より、「洗濯物の中に他入所者の衣類が入っていることがあり、今回で3回目なので注意してほしい」との話あり。		①脱衣場で、着脱時に隣にいた他者の衣類と混ざっていたため、着脱した際は衣類を入れる籠に入浴バッグを置き、本人の私物とわかるようにした。 ②入浴終了後に、職員が衣類を隣にある洗濯バケツに戻す際に名前を確認しないでそのまま洗濯バケツに入れてしまったため、1つ1つ確認しながら戻すこととした。 ③衣類等に書かれている名前が薄くなり、見づらかった。またスタッフが名前の目視確認を怠ったため、名前の有無を確認させ、確実に個人の衣類と特定することとした。 ④居室の個人使用タンスに協力依頼の掲示板を設置し、家族へ依頼した。 結果、衣類間違いの苦情はでていなく、実施できている。	それまで何度か苦情がでていたが、謝罪のみで対応があまく、対策が具体的にできていなかったことにある。同ような苦情がでた際は責任者を中心に目を光らせていく必要がある。
60	介護老人保健施設	可	他(ショートステイ送迎時)	子	女	高齢者	84	要介護2	ショートステイ送迎時、本人長女より前回ショート時にトイレに行こうと本人が思い歩こうと立ち上がった時に職員の方から「座っていて」と言われ、ショートにはあまり行きたくなくなると報告をうける。	長女より本人はリハビリをしてもらったことで、歩行がよくなっているため、危なくなれば一人で行かせてもらいたい。	定期的なショート利用の方ではなく家族不在の利用であった。ケアプランはショートステイの環境に慣れるまで近位で見守りになっていた。リハビリスタッフで評価したところ認知症はほぼなく歩行能力が上っておりショート環境に慣れてきたため、遠位見守りとした。	お客様の身体状況が変わっていくことを認識しながら状態把握を行い適切なケアを行うこと。

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
61	介護老人保健施設	可	来所	他(居宅介護支援事業所の介護支援専門員)	女	高齢者	90	要介護4	入浴時、洗体の介助をしてくれない。	入浴時に、「ご本人がスタッフに対して頭や足の洗体を頼んだら、「自分でやれ」と言われた。ご本人ができない部分は手伝って欲しい。」と担当の介護支援専門員より話がある。	施設の対応について、ご本人・担当の介護支援専門員へ謝罪する。同様のことが今後ないよう、施設内で周知することで納得頂く。	職員の待遇対応が不十分であったと思います。今後は、施設の待遇委員会に働きかけ、各職員の対応や言葉づかいが改善するように努めていきたいと思っています。
62	介護老人保健施設	可	他(入所)	本人	女	高齢者	81	要介護5	車いすよりベッド移動の際、ベッド上方に移動時、襟を持って移動させてしまった為、本人は苦痛を感じ訴えた。	移動の際には、首元などを持ちたりせず苦痛のないように移動させて欲しい。	スタッフでミーティングを行い、移動時には苦痛のない移動のさせ方を実施した。	苦痛のないよう介護したいと思っています。
63	介護老人保健施設	可	電話	他(嫁)	男	高齢者	85		家族面会時、職員が利用者さんへ「おじいちゃん、おばあちゃん」と呼んでいるのが気になった。いつも一生懸命ケアして頂いている中、大変申し訳ないが、入所されている高齢者には名前があるのでしっかり名前と呼んでもらいたい。	名前があるのできちんと「〇〇さん」と名前と呼んでほしい。	基本的な接遇マナーである言葉遣いについて親しさとなれなれしさの違いを意識しなければならぬことが現場でできていなかった。家族にとって「おじいちゃん、おばあちゃん」という呼び方は家族として決して感じの良いものではない。利用者さんは人生の先輩であることがほとんどであり敬意をもってせつていく。日誌、各職員の連携を図るノート、朝礼、職員同士の会議の中で苦情の内容を認識し業務にあたる。	職員の言葉かけについて無意識に相手を傷つけてしまうことを認識し、声の大きさ、語尾の上げ下げ、なれなれしすぎたり、丁寧すぎない「プロ」としての接遇マナーを職員一人ひとりが意識していかなければ質の向上にならない。職員研修として接遇マナーの研修に参加した後も定期的な勉強会を通じて日頃から接遇の大切さを身につけ実践していく。
64	認知症対応型共同生活介護	可	来所	子	女	高齢者	90	要介護5	他入所者様の物が名前が記入してあるにも関わらずタンスに入っていた。	・洗濯されたものとはいえ、他者の物がタンスに入るのは不快感がある ・しっかり確認して、間違えないようにしてほしい	苦情に対して、すぐに確認させて頂き、間違いに気づく。その場にて謝罪し、以後、充分に気をつけていくことを伝える。	思い込みではなく、しっかり名前を確認すること。名前が見えづらい場合は記入し直す。相手の立場に立って考えることを話し合う。
65	認知症対応型共同生活介護	可	電話	他(長男の嫁)	女	高齢者	85	要介護1	スタッフの対応が悪い	利用者本人が体調を崩し(家族)へ連絡を頂いた。翌日も気になり、ホームへ電話したところ、スタッフの対応が悪かった。認知症が進行した場合の手続きがあるかたずねると、スタッフが笑いながら「認知症が進行するのは仕方ない。」と言われたと、又、緊急連絡先が変更していたにも関わらず、更新していなかった。	連絡を受けた時点ですぐに電話にて謝罪を行い、今後、注意して行くことを伝え、納得して頂く。	対応していたスタッフは笑ったつもりはなかったが、嫌な思いをさせてしまったことに反省している。緊急連絡先に変更があった場合は台帳変更を行う。
66	認知症対応型共同生活介護	可	電話	他(配偶者)	男	高齢者		要介護4	食事内容の改善を求める要望	ミキサー食対応で食事を提供していたが、スプーンにうまくのらず、こぼすことが多いため、食事量が減らないよう、刻み食で対応してほしいとの要望。	本人が刻み食でも安全に食べることができるか把握した上で刻み食へ変更する。	家族への説明をこまめに行い、不満をくみとれるようにしていく必要がある。
67	認知症対応型共同生活介護	可	来所		女	高齢者	88	要介護3	スタッフの対応が悪い。たびたび面会に来て、いつも来る人だからって挨拶もしないのか。スタッフによってはお茶もいれしてくれず帰る頃やっと出す。	・毎日、来所しても挨拶やお茶を出すぐらいは対応して欲しい。 ・来所すると隠れる人がいる。言葉をかわすこともできない様なスタッフに介護が出来るのか不安になる。勉強して欲しい、認知症の専門施設の自覚を持って欲しい。	朝の申し送り時スタッフ会議に議題にあげて話し合い、挨拶と一言添えるという事で努力。お茶やコーヒーも顔を見たらすぐ入れるという事で実施したが「もう構わないで」となかなか許される事はなく「もうあきらめたからいいんです」と解答された。	人への思いやりと心遣い、気遣いはどんなに忙しい時でも怠らず接遇についてもう一度一人一人が勉強する。

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
68	認知症対応型共同生活介護	可	他(本人居室)	本人	男	高齢者	88	<p>早朝4時、居室よりすすり泣く声聞かれ訪室。本人の話を聞くと(これ以上姪に私のお金を自由に使わせるわけにはいかない。私はここをやめる。「退所」)と鼻を赤くして訴えてこられた。私はまだまだお金の管理も出来るし一人で暮らしていけると思う。だいたいお金をおろすのに陸軍大佐が止めるのも聞かず、私はまだ生きているのにお葬式のお金を準備するために200万円、300万円とそんな大金を勝手におろしてしまい、そのお金だってもう使ってしまったかもしれない。誰かに相談したい。</p>	<p>本人より話を聞いたうえで地域民生員さんに相談する事を提案する。実際姪は、そんなことはしていないが本人がこんなに感情的になって悩みをうちあけてくれたのは初めてだった。他に前日の出来事や対応など申し送りできなかったが他の日勤者からその日の出来事など聞いてみた。その日、午前中ラジオ体操を終えて居室に戻っていた。掃除に入ったサブは不機嫌そうな本人に声をかけた(どうしたの ラジオ体操してきたの)本人(どうもこうもない。他の利用者からからも馬鹿にされる、伸ばすところも伸ばさないようなあんな体操 やったって意味がない なんだあのバカ女)凄いいけんまくで怒っていた。と言う。</p>	<p>訴え日地域民生員2名に連絡相談をすると2日後面会にみえました。お金に関する心配等思いを話された。実際には金銭等、一緒に入所させている要介護5の奥様の事一切のことは姪が行っており本人に子供がいないのでかわりに姪が引き受けてやって頂いております。地域民生員さんに話を聞いて頂いたおかげで落ち着きを取り戻しました。また地域ふれあいサロン様が頻りにボランティアとしてホームを出入りしているため顔なじみのレパトリーが豊富だったことも幸福だったと思います。</p>	<p>職員対応の悪さが本人の不安をかきたてて不安な気持ちを持たせた事にも原因があると思われる。地域民生員さんには迅速な対応をして頂きました。日頃の職員対応が不十分であった結果に思えます。次回スタッフ会議で十分な反省とこれからの対応を検討する。</p>	
69	認知症対応型共同生活介護	可	来所	子	女	高齢者	90	<p>ホームの食事が硬くて食べられないのでパンを出して欲しい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・歯(義歯)もないため、おかずが硬くて食べられない ・家にいた時からパンを好んで食べていた ・クリームパンが好物なので、ご飯の代わりに出して欲しい ・本人がパンを食べないと生きた心地がしないとまで話している 	<ul style="list-style-type: none"> ・食事内容も本人に合わせて「お粥」「刻み食」提供の説明 ・一日3食の食事の提供は栄養バランスを考慮しているので、「クリームパン」のみの限定はできかねること。体作りには食事は欠かせない旨説明 ・おやつ時(10時、15時)にクリームパンを補食として提供できると説明し、本人、家族の了承を得る ・クリームパンは家族が購入し、ホーム預かりとなる 	<p>食生活の習慣をアセスメントできちんと受け止めたい</p>	
70	認知症対応型共同生活介護	可	来所	子	男	高齢者	要介護3	<p>【相談記録】 GH2F入居中の●●様次女来所される。その際、新しいテレビを購入し持参された為、介護職員より居室のテレビにチューナーが取り付けられた事をお伝えすると「新しいテレビを購入しない為買って欲しい」との要請を介護職員より2度受けていたにも関わらずどういう事なのか?と大変憤慨される。又、電気かみそりの購入も要請あったが後日いらないと言われ予約をキャンセルされた事も合わせて説明を求められる。管理者、チーフマネージャー同日研修会で不在であり、事務職員へ「情報共有を組織として強化してほしい」と家族様より要望があった旨報告受ける。</p>	<p>【申出人の希望】 居室のTVが地デジ化になることに伴い、家族で買って欲しいと職員から要請をうけたことで新しいテレビを購入されてしまいチューナー取り付けの説明不足により苦情につながった。</p>	<p>【処遇経過】 同日、次女様へ連絡を入れ、十分な説明がなく数々の不快な思いとご迷惑をおかけした事に対し、謝罪する。テレビ購入の要請は昨年と今年の正月の面会の際、別々の職員より同様の話があり、チューナー取り付けの説明は一切なかったとの事。地デジ対応の方針について周知していたものの徹底されていなかった事に対し、合わせて謝罪する。個人の問題ではなく、誰に聴いても分かるよう情報の共有に組織として努めて頂きたいとのご要望を頂く。要望を真に受けとめ全体として改善に努めていく事をお約束し了承して下さる。</p>	<p>【結果】 翌月の合同ミーティング時にチューナー取り付けと、居室テレビの方針を管理者より説明を入れていたが、御家族様からたずねられた際の説明について十分な周知が徹底されていなかった。昨年と正月の家族様とのテレビに関しての会話は記録に残っておらずどの様な言葉でお伝えしたのか詳細の把握はできず、ちょっとした何気ないやりとりであっても記録に残したり、介護員間で伝達が図れていれば、途中での修正も可能であり、グループホーム全体として改めていきたい。何事も説明不足から招いた事であり、相手の理解を確認しながら説明を行う事、決定事項や家族との交流も情報共有を深める取り組みの為に全体として話し合いを持つ事とする。上記の件、家族様へお伝えし、理解を頂く。</p>	
71	認知症対応型共同生活介護	可	来所	本人、他(地域住民)	女			<p>尋ねた事に対して返答が強い口調であった。</p>	<p>職員の対応を改めて欲しい</p>	<p>職員本人と話し合い内容説明 事業所上役と管理者で自宅に訪問し謝罪する。その後、申出人が施設に来られた際、本人も謝罪する。今まで通り施設に立ち寄られる様になった。</p>	<p>地域とのつながり、公私共の言動等再確認する。守秘義務にも注意しながら常日頃の挨拶や態度、言葉使いには十分気を配る。</p>	
72	認知症対応型共同生活介護	可	電話	子	女	高齢者		<p>娘さんより「母が暴言をうけた」</p>	<p>介護職員が入居している母に対し体が「大きい」「太っている」等の言葉があり、キズついた。暴言だ。と訴えありました。</p>	<p>管理者(解決責任者)がすぐに「今後同じ事がないようにします」と謝罪する。娘さんは納得された。</p>	<p>職員のうちかりした一言で入居者様をキズつけてしまった事を当時の職員で検討。利用者様の気持ちを理解し、言葉使い等には十分に注意する。苦情に関する研修に多く職員に参加を促す。</p>	
73	認知症対応型共同生活介護	可	来所	子		高齢者	要介護4	<p>スタッフの対応 ・面会で来所したが、あいさつがなかった ・本人の状態を聞くも、言葉遣いが悪く、対応が悪かった</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・あいさつはあたり前の事 ・言葉遣いは目上の人に対しての言葉遣いでないため注意してほしい ・いつ面会で来所しても気持ち良く迎えてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族から苦情があった件をスタッフへ伝え、不快をあたえないような対応を心掛ける。 ・家族へ謝罪し、今後気をつけて行くことを伝え、納得して頂く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ同士、気づくことがあったら、注意し合う ・業務におわれあいさつもおろそかになっていた事もあったので、スタッフ同士で声掛けし合い、不快をあたえない様に注意する。 	

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
74	小規模多機能型居宅介護	可	電話	子	女	高齢者	82	要介護1	サービスの追加を連絡したのに、サービスを入れていただけなかった。毎回、電話をしなければいけないのか。	(内容)連絡帳に予定の変更を記入していたのに、どうしてサービスが入らなかったのか。認知症があって、1人であるのが心配だからお願いしているのに。なぜ、サービスに入らなかったのか説明して欲しい。(要望・希望)日中は1人でいる時間が多いため、サービスを利用することで不安なく仕事ができる。これからも変更しながらサービス使用を継続したい。	電話が来たとき管理者が対応。きちんと申し送りが出来ていなかったことを謝罪し、今後は体制を整えることと、出来る限りご利用者様、ご家族様へ安心していただけるよう対応することをお伝えする。(結果)「今後もサービス利用を続けたいのでよろしくお祈りします」とご家族よりお話をいただく。	ほんの少しの申し送りのもれが苦情に繋がってしまった。職員一人一人が責任を持ち、申し送りを確実にこなせるよう全員に周知しているため、今後も継続していく。
75	小規模多機能型居宅介護	可	電話	子	男	高齢者	97	要介護3	利用時、入浴をした際は気付かず、自宅にて息子さんに洗い方について苦情を訴える。	入浴の際、男性に洗ってもらったが、力が強すぎて痛い。出来れば女性に洗ってもらえないか。	謝罪を行ない、以前にも主人から言われて優しく洗うようにしているが、臀部などは汚染されていることが多く、なかなか落ちないのでしっかり洗う気持ちで強くなってしまったことを説明。今後は気をつけるが不衛生のままには出来ないことをご理解いただく。	よかれと思っても、本人の意思確認をしないと悪いことになる。ご本人様への声かけ等しっかり行ない、意思疎通を図る。
76	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	本人	男	高齢者・他(全盲)	74	要支援2	レンジで温める物の中に酢の物があり、分からずに温めたら味もにおいも酷いことになった。	訪問翌日、別居家族がいらした時(ご自分では電話番号を押せないため)事務所に電話が入りました。「記録には出来上がったメニューを大層に書いてあるが何だというもののばかりで酷い!お盆の上に乗っていたから温めたが味においも酷く食べられたものではない。あとからメニューを確認してもらったら酢の物みたく、屋のおかずはタンパク質の多い物を準備して欲しい。葉っぱみたくな物ばかりでは困る」と大変怒った口調で話していました。(1時間ケア)	全盲の利用者は妻を亡くしたばかりで別居家族の介護負担を減らすため、外食準備、翌朝と翌昼の準備を簡単に作って欲しいとの依頼でしたが、要望も増えて翌朝にはパン食用のおかず、翌昼はおにぎり等とおかずの準備を希望されるようになる。指示同行を経て訪問したが、時間に追われていたため、ヘルパーのミスで翌昼用のおかずの一品の酢の物を温め用のお盆に乗せてしまったために起きたことでした。利用者にとってはそれまでの調理内容に不満があったようでした。担当している2名のヘルパーには調理内容の見直しの指導と、全盲であるための注意点を再度伝えました。当日担当していたヘルパーは、ケア時間内には支援内容が出来ないと訴えがあったので、ヘルパー交替とし、その後は直接、調理の要望を言ってもらうことで改善しました。	利用者が全盲以外、身体的に問題はなく、74歳と年齢的にも食欲が十分あるため、高齢者向けの献立には不満を感じた。その後は、ボリュームのある献立に変更し、準備したのも口頭(メモに残すことが出来ないため)で分かりやすいよう説明ミスのないようにしました。
77	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	本人	女	高齢者	79	要支援1	サービスの内容についての苦情(調理)	味も見た目も食欲をそそるような調理をして欲しい。	事業所からもご本人様からもヘルパーに注意した。ご本人様へ責任者が謝罪の訪問をした。	ヘルパーは調理をする時、よく聞いて味見もしていただくようにした。苦情はこなくなった。
78	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	本人	女	高齢者	83	要介護4	大切にしていた思い出のある記念メダルとコインを転売されてしまいお金も受け取っていない。	ヘルパーが部屋の掃除を行っていた際に、タンスの片隅にコインとメダルが落ちていたのを見つけ本人に伝えた。その時に二人の会話の中で転売する人が多いとの話しがでて、本人が乗り気になってしまった。その時はそれで済んだが、後日メダルとコインが見当たらずなくなり無断で転売されたと、会社に返して欲しいと連絡が入った。	担当ヘルパーにその際の経緯を聞いたところ、とても思い出のある大切な物なのでしまっておくとご自分でしまわれたとの事。利用者にもその旨を伝え確認したところ、覚えがない(軽い認知症あり)とのことで、ご家族を呼び経緯を説明し、納得していただいたが、本人は今も納得している様子がない。	世間の話しとしてヘルパーが転売の話しをしてしまった事が発端。話題も注意して話さなければならぬし、軽い認知のある方の場合には誤解を招きやすいので、特に気をつけなければならない。
79	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	他(訪問時)	本人	女	高齢者	88	要支援2	ご本人より、浴槽掃除後に水を溜めたらゴミ(垢)が浮いてきた。浴槽の内側を触ったらザラザラしていた。	話しを聞いて欲しい。	曜日によってサービス内容が違うため、掃除にかけられる時間も変わってくるをも説明した上で、担当ヘルパーに確認する事を伝えるも、一生懸命やってくれているのに大きさにしないで欲しい。でも浴槽のざらつきは気になる。との希望あり。本人と担当ヘルパーが気まずくならないように、担当ヘルパーへの直接的な指導はせず、ヘルパー全体への掃除の見直しを行なう事で、担当ヘルパーの掃除の改善を観察する。また、作業しながら行なう、会話を大切にすることでご本人の本当の気持ちをくみ取るようヘルパー全体に指示を出す。ご本人にもサービス内容が違うために掃除にかけられる時間が変わってくることを説明を行なったため、ご本人の理解も観察していく。必要があれば定期訪問時に説明する事を担当提供責任者へ指導する。	ご本人のニーズと事業所に対応できる範囲をご利用者の理解力に合わせ説明していく。

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
80	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	他(訪問時に本人より)	本人	女		73	要介護4	訪問ヘルパーの1人が会話の中で家族の事など少々立ち入った話しをしてるので困る…と。	どうしても訪問介護で訪問ヘルパーとして何軒か訪問するだろうから、色々会話の中に、もしかすると自分の家の事など、ついポロっと話してしまう可能性もあるかもしれないから家族の事などは聞かないで欲しい…と。但しそのヘルパーが全く訪問しなくなるのも困る…と。	ちょうど代表理事(苦情解決責任者)が訪問していたので、その件を持ち帰り、ヘルパーミーティングでなぜこのような苦情がきたか…今後どうするべきか等を皆で話し合い個人情報保護(コンプライアンス)も含め再確認すると共に仕事以外の話しは深く入り込まず、主に話しの聞き役に徹する事とすると皆で確認。ご本人も十分注意したので、今後共よろしく…と報告し、納得いただいた。	コンプライアンスの重要性、余計な話しは出来るだけせず、利用者の話しに耳を傾け、聞き役となる。コミュニケーションの取り方が課題。
81	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	来所	他(担当ケアマネ)	女	高齢者	87	要介護1	ヘルパーに指輪や花瓶、チョッキなどの物を盗まれているようでヘルパーに聞いたら分からないとの回答。翌週になると無くなった物が出てくる。ヘルパーが盗んでいってばれたから戻しているのに違いない。	ヘルパーに指輪や花瓶、チョッキなど物を盗まれている。(現金は盗まれていない)翌週になると無くなったものが戻ってきているのでおかしい。S様は毎月(3月)いっぱい親戚の方の事業所へ移行が決まっているし、残り2回のサービス利用なので、あまり大ごとにはしたくない、ヘルパーには言わないで欲しいとのこと。	サ・責会議を行ない、今後の対応について検討。S様は現在、認知症状の進行から物忘れがあり、しまった場所を忘れてしまい、たまたまそれが出てきた事も考えられる。後日、サ・責が訪問し、様子確認を行なう。日常の会話から何度も同じ事を繰り返し話す様子。ヘルパーに対しても何か聞くと「特に何も無いよ。大丈夫」との事。以前より認知症状が進行しており、理解力が落ちている印象を受けた。今回はヘルパーも加えず、様子を見ることとする。全ヘルパーには、お客様に不信感を与えないよう業務にあたることと常に疑われている立場にあることを忘れず業務を行なうよう指導していく。	お客様自身、精神的不安定な面や認知症状が進んでいるのも原因なのかと感じたが、事務所としても同じヘルパーが長い間提供に入っていた事やヘルパーが持ち歩くバッグ(透明なものにする)等の配慮が足りなかったのも反省し、今後このような苦情がないよう改善する。
82	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	他(施設に設置された申入書を提出)	本人	女	高齢者	81		網戸の修理を行なって欲しい。	蚊が入る(網戸に穴が開き)ので修理を行なって欲しい。	各居室の網戸の点検を行ない、早急に修理業者を依頼し修理を実施する。	早期の網戸の点検を指示したにも関わらず、それを怠った。責任体制を明確にし、再発防止を促す。
83	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	他(口頭)	他(姪)	女	高齢者	93	要介護5	1.入居者の容態に見合ったきちんとしたお世話をしたい。 2.職員の無責任な対応を改善して欲しい。	①便失禁しているのに取り替えてもらっていない。居室においが漂う。 ②靴を履いたままベッドに横になっている光景を2、3度見かけた。 ③以前は自分の手を使い、食事摂取をしていたが、今はこちらから食べ物をお口に運ばないと食べてくれない。きちんとしたお世話をしてもらっているのか。はなはだ疑問がある。また、フロアの職員へお願いすると「私、係りじゃないから」「人がいないから」と言い訳の言葉しか返ってこない。 介護施設らしくきちんとした対応をお願いしたい。	①職員への苦情があったことの実態の報告…実際とは関係ない苦情の事実を認識すること ②担当フロア内ミーティングを行ない問題点=改善点の洗い出し ・においは誰でも分かる→気づいた職員が行動を起こすこと(担当は関係ない) ・定時居室巡視の際、ご本人の足元まで確認 車イスからベッドへの移乗介助した職員、リネンの整理整頓(きちんとされているか)を確認 ・本人の意欲の低下顕著→意欲をだしてもらおう方法の検討 ・2度とあってはならない苦情→目配り、気配り不足→全員で相互に注意し合う ③②の内容を苦情申出人へ説明報告をする→ご納得まではいかないがご了承いただく。 ④併せて職員間の申し送りにて職員への周知徹底を図る。	①役職者の意識改革-現場-作業員ではない。部下を使って仕事をするのが管理者(マネジメント教育) ②役職者の目配り、気配り不足 ③教育の強化 ・高齢者の気持ちの理解・高齢者への接し方(笑顔で優しく物腰和らぐ同じ目線で) ・出来るまで繰り返し、繰り返し(実施) ④より良い職場労働環境条件作り
84	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	本人	男		62	要支援2	買い物をお願いしたが、頼んだパンを買ってこなかった。	頼んだパンと違うパンを買ってきた。買う前に連絡して欲しかった。	電話で謝罪し、次回からは希望の品がない時は、ヘルパー一人で判断しないで電話でその事を本人に伝えるよう話しをし、確認後、代替の品を必要に応じて購入するよう話しをした。本人もその方法で納得された。	・ヘルパー個人の判断で出来る部分を明確にしていく。 ・苦情当事者(ヘルパー)に対し、面談でその事を伝え、提供時の手順を再確認した。また他のヘルパーにも話し周知徹底した。その後、同様な苦情はなくなった。
85	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	他(訪問)	他(夫)	女	高齢者	85	要介護3	ご主人様の持病の腰痛が悪化しているので、風呂掃除を代わりに出来ないかと相談したが、対応に不満を感じる。	同じヘルパーに風呂掃除を行なって欲しいと話すのが、きちんとした対応がなく不満に思っていた。ご主人の希望としては、事前の担当者会議でトイレ、浴室の掃除は自分で行えると話したものの、最近腰痛が悪化し風呂掃除も困難である。今後は風呂掃除も行なって欲しい。	サ責が提供に入った際、ご主人の不満要望を伺った。ヘルパーの対応について謝罪し、今後の援助内容の検討をケアマネージャーに相談しますと伝えた。その後、担当者会議を開き、援助内容の見直しを行なった。	プランにないため出来ないと答えるのではなく、どんな事でも自分で処理、対応せず、お話しを伺い「事業所へ伝えます」と一度持ち帰ること。サ責へ報告を怠らないことをスタッフに周知させた。

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
86	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	他(次回訪問したヘルパー)	本人	男		47	精神障がい者	テフロン加工の鍋に傷が付いている。自分が使用した時には傷が無かった。○月○日支援に入ったヘルパー○○さんと言われた。	2月10日訪問したヘルパーNが本人よりテフロン加工の鍋に傷が付いている。2月3日のKさんと言ひ、金たわしの金属のところではなかったのか。作る前に確認した時には傷が付いていなかったと話していたと報告を受ける。	ヘルパーKに確認する。鍋にカレーが残っていたので取って給湯器のお湯を出し、ピンク色のスポンジで洗った。その時にすでに傷は付いていた。傷が付いていたが本人が知っていると思ひ、本人には話さなかったとの事。ヘルパーNが1月27日に確認した時には、鍋に傷はなかった。2月11日に本人に説明する。鍋の傷についてヘルパーKに確認し、洗った時にすでに傷が付いていた事。金たわしは使用せず、スポンジを使用した事。金たわしを使用したなら傷は1本ではなく数本付くのではないかと思われる事。洗った時に傷が付いていたのに、その時に本人に確認しなかった事についてはお詫びする。本人カレーの前に牛乳スープを作った時に傷はなかったと言うが、カレーは別事業所のヘルパーが作っており、鍋を洗った時に傷はすでについていた事、スポンジを使用した事を再度伝えると分かりましたと言ひ、大丈夫ですかと聞くと分かりましたと言ひ、それ以降はそのことについては何も言っていない。	傷が付いているなどと思った時点で本人に話していればよかった。小さな事でもいつもと違っている事があれば必ず本人に話しをして確認するようにする。(ミーティングに再確認を行なった)
87	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	本人	女		77	要支援2	冬季の家事援助サービスにおいて暖房器具に給油をする際に、電動ポンプのスイッチを消す忘れ、灯油が玄関に流れ出た。	灯油の漏れた事によるにおいやこぼれた灯油の処理	利用者様、ご家族様へ謝罪を行ない、こぼれた灯油の後始末、また清掃などを実施	灯油ともあり、火災や事故につながるため、十分に状況を確認し、電動ポンプのスイッチ等、使い方なども理解する必要がある。
88	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可			女		88	要支援1	ヘルパーの固定化	調理の際、認知症である母親に何をやるか相談と一緒に作業を行なう(味見していただく等)いちいち本人に聞いてやる必要はない。あるもので上手に作ってくれるヘルパー1名のみ固定して欲しいと義息さんが言っている。	利用者宅へ、ケアマネジャーと一緒に訪問して事業所としてはヘルパーの固定化はしていない事、本来の目的である自立に向けた支援についての説明を行なった。結果としては2名のヘルパーで対応する事を納得してもらった。	主介護者の変更で、契約時には関わっていない義息さんになったため、支援の目的である自立に向けた支援が出来なくなった。ケアマネジャーにも関わってもらい、話し合いをして2名までは納得していただけたが、なかなか難しい状況である。今後も本来の目的を理解していただけるようにヘルパーのレベルアップにも努めていきたい。
89	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	他(配偶者)	男		82	要介護5	サービス時の手順・方法における問題	オムツ交換時、陰部をおおっていたバスタオルを対応ヘルパーが洗濯し、たたんだ顔用タオルの上に誤って置いてしまい、そのバスタオルが尿で汚れていたため、下の顔用タオルまで汚れてしまった事に気づけず、そのまま退出したため、ご家族より電話があり苦情に至る。使用したタオルの置き場所に注意して欲しいとの要望あり。苦情受付担当者、その場で謝罪し、後日改めてお詫びに伺う旨を伝え、提供責任者へ報告する。	苦情受付後、提供責任者が対応ヘルパーに確認し、本人気付けなかった事を確認した上で、提供責任者、当事者ヘルパー、他の対応ヘルパー、苦情解決責任者と共に、今後のサービスにおける注意点を協議し、後日提供責任者、当事者ヘルパーと共にご自宅に伺ひ、カンファレンス結果、今後の注意事項をご家族、ご本人へ説明し謝罪する。当事者ヘルパー…対応時、新人ヘルパー同行日で、手順を説明しながらの対応に時間等気にして焦っており、気持ちに余裕がなく、ティスポを使用していたため、濡れている事にも気づかなかったと反省し、事故報告書提出し、今後注意してサービスにあたる旨事業所へ伝える。その後、苦情内容の課題がサービスに生かされ、同様の苦情なく今現在までサービス提供を行なっている。	冬期のサービスだったため、その際、温室の低下により、本人の尿意低下に伴ひ、オムツ交換時の排泄が見られる事に注意すると共に、陰部をおおっているバスタオルの置き場所はオムツ置き場の位置へ使用後、片付けるようにする。(その場に置かず、定位置に置く事とする。)また、サービス終了後にベッド周り等再確認を徹底すると共に、サービス毎の振り返りを各ヘルパー行なっていくようにする。サービスの手順において改善必要な事項発生した場合は、カンファレンスにて向上に努めていく。
90	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	他(ケアマネジャー)	他(妻)	男		80	要介護4	入浴車が排水口の蓋を踏み壊れた。	老朽化したコンクリートの蓋が割れていたが、入浴車の通行する場所では有り得ないところであった。ご家族は入浴車が壊したとの主張が強く、新しい物を交換した。その際に責任者へサービスの内容についての苦情が(スタッフの対応)が強い口調であった。苦情の本当の本音はスタッフの対応にあった事を承知した。	スタッフからもサービス内容を確認した結果、スタッフを交換して対応した。ケアマネジャーから伝わり、物が壊された事、その裏に本当のクレームが隠れていた事が分かり解決できた。	サービスを受ける利用者はクレームを言いつらいが何らかのアラームがある事に注意して早期に気づく事が重要。また、責任者、管理者が訪問し話しを伺う事も大切。

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
91	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	他(ケアマネジャー)	女	高齢者	90	要介護1	職員の記録内容に対し傷ついた。 トイレ掃除の際、トイレ床に便が落ちており、その旨訪問介護記録表に記載したところ「便を漏らすほど呆けていない。何でも捨てられてしまう。掃除もきちんとなっていない」と興奮気味に激怒された。	大変プライドを傷つけてしまったことで、ご本人に謝罪した。記載したヘルパーには入ってもらいたくないとのことで、援助より外れることにした。	ご本人の状態、観察をした結果をそのまま記載した事で憤慨させてしまったので、今後は言葉遣い、記載内容を十分に考えて行なうこととし、気づいた事の記録は事業所に戻ってから追加で残すことにした。	
92	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	他(介護支援専門員を介して)	他(介護者(家族))	女	高齢者	77	要介護5	排泄介助後、サイドレールを外したまま退居してしまった。ベッドから転落等の危険がある。注意が足りない。	二日間続けてサイドレールが外れたままであった。訪問したのは、同じヘルパーであり注意して欲しい。	介護支援専門員を介して苦情がある。すぐに利用者様宅を訪問し、謝罪する。(管理者、サービス提供責任者同行訪問)「今後、注意してもらえればいい…」と介護者様より言葉がある。	リスク管理についての研修の実施 介護手順に最終安全の確認を入れる
93	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	本人	女		61	要介護3	訪問しているヘルパー1名の言動に不信感があり訪問回数を減らして欲しい。	利用者の娘さんと担当ヘルパーの息子が同じ職場で働いており、娘から職場内の事は聞かれても絶対に喋らないよう強く言われているが、ヘルパー訪問中に会話が及ぶことがあるため、どうしていいか困っている。他にも1名のヘルパーだけ会話やケアの仕方、全てにおいて違っているという訴え。	電話を受けた日に責任者が直接話しを聞くため自宅へ訪問する。利用者側としては、自分の家の状態が子どもの職場上司にまで伝わっているのは訪問しているヘルパーが原因とのこと。ヘルパーにも聞き取りすると息子の前では利用者の話しはしたことがないと言い切った。同じ制服が干してあったことでケア中に多々、話しが及んだことはあるものの詳細な話しをしていないとの事。	ヘルパーと利用者との相性もあり反応が過敏に感じられる。行き違いがあったケアの仕方については、統一し指導しているの、他の訪問しているヘルパーについては感心していた。1名だけケア方法が違うとは考えられない。担当ヘルパーを交替することで様子を見ることにし、双方納得した。共通の話題を好む方も多いが過度に嫌がる方もいるため、ケア中の会話については指導していかなければならない。
94	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	親	女		51	身体障がい児者	担当訪問員が退職により変更となり、新たに担当する事になった訪問員の尿パットの当て方が通常とは違った当て方をしていた。漏れるのでしっかり当てて欲しい。	ご本人の家族(母)より「今日きてくれた訪問員の尿取りパットの当て方がおかしく、尿が漏れてしまうので、縦にしっかり当てて欲しい」と電話で連絡があり、詳しくどう当てていたのか尋ねると、オムツの中心にパットが横になってあたっていただけとお話しがあった。パットは縦に漏れないように当てて欲しいとお話しがあった。	電話対応時にすぐに謝罪し、担当訪問員に事情を聴き、改めて訪問させていただき、報告する旨を伝える。担当訪問員に確認すると、オムツ交換時に開いた時にパットがオムツ中心部に横にセットしてあったので、自分も同じように当ててきたと説明。家族よりパットの当て方がおかしいと電話があった事を伝え、今後は漏れないように縦に当てるように説明し理解してもらう。翌日、利用者のお宅に担当訪問員と共に訪問。事情を説明し謝罪する。再度、苦情があった時は遠慮なく話していただくようにし、よりよいサービスに繋がるように説明し、家族の了解を得る。後日、ケース会議で今回の件を話し、訪問員より意見を上げてもらい、新たに計画書、手順書を作成し、家族に届け、訪問員と確認したことをお話しし、了承を得る。	訪問員が変わる時は、前任の訪問員から流れや手順の確認だけでなく、細かい部分までしっかり確認。申し送りを行ない、記録、手順書の見直しを行ない、後任の訪問員に理解してもらわなければならない。また家族にもしっかり確認をして、計画書の見直しをし、変更箇所を加え、理解、納得を得た上でサービス提供をしなければならなかった。
95	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	電話	他(嫁)	女	高齢者	80	要介護3	夕方の訪問介護利用予定時間にヘルパーが来なかった。今回で2回目である。信頼しているのに、2回も連続と信用できない。	サービス提供責任者を変えて欲しい。私を含めて話し合いの場を作って欲しい(第三者委員も含めて)	①サービス提供責任者は変更することとした ②第三者委員との苦情の内容について、情報の共有に努め、会議を開催した ③第三者委員の方から苦情申出人の方に苦情受付書を送付した ④申出人の自宅に苦情受付者、解決責任者、第三者委員で訪問し、苦情申出の内容の確認を行なった ⑤第三者委員より申出人に対して、訪問抜け防止の対策など話し合った内容やサービス提供責任者を変更する事を説明し、申出人も納得し理解してもらった。	訪問予定日をサービス提供責任者だけが分かっている、事業所内での情報の共有化が図られていなかったため、今後は事業所内やヘルパー同士の連絡を密にすることが大切である。
96	老人居宅介護等事業(訪問介護事業所のみ)	可	他(訪問したヘルパーに話す)	子	女		80	要介護3	介護者の体調が悪かったときにヘルパーにデイの着替えの準備を頼んだのに、やってもらえなかった。	暑さのせいで体調不良が続き、やろうと思っていた準備ができそうになかったため、ヘルパーに頼んだのにやってもらえなかった。これからのような事があるかもしれないので、ヘルパーに準備をお願いしたい。	介護者がオムツ交換や着替えの準備なども出来るようになっていたので、確認を怠り声かけで済ませていた。体調不良の有無に限らず、デイサービスの準備はヘルパーが必ず行なう事とする。	介護者が出来るようになった事で、声かけだけになってしまっていて、介護者への体調の配慮に欠けてしまった。

No.	事業所種別	事例集掲載可・否	受付方法	苦情申出人	利用者				苦情主旨・要約	苦情申出の内容と申出人の要望・希望等	対応の経過と結果	反省点・今後の課題
					性別	区分	年齢	介護度				
97	児童発達・放課後デイ	可		親	女	児童	15	<p>学校にて送迎バスに乗ろうとした時、てんかん発作があったためと思うが、バスに乗せず発車してしまった。もう一度、バスがくるのか来ないのか、明確な連絡がなかった。その後、電話をし、てんかん発作が落ち着き次第、預かれるので電話が欲しいとのことだった。</p> <p>結局なかなか落ち着かなかったためキャンセルとしたが、職員の対応がまずいのではないか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡はきちんとって欲しい、わかりにくい ・職員は発作の状況(日頃の)を把握しているのか ・発作があった時でも落ち着き次第、迎えにいつて欲しい 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話連絡の遅れを謝罪し、なるべく早くこちらの方針を伝えていくことを約束するとともに、職員の対応のまずさについても、今後気をつけていくことをご説明した。 ・発作については利用者全員(発作のある方)を職員に周知させており、全職員が対応しうること、また、緊急の場合は緊急マニュアルにそって対処していくことを周知させていることをご説明した。 	<p>苦情申出人が納得されたので、第三者委員会において問題解決を図ることはなかったが、職員会においては充分意見の交換を行ない、今後このようなことのないよう話し合われた。</p>	