

令和5年度 苦情解決第三者委員会苦情内容報告

令和5年4月1日～令和6年3月31日の間に、ご利用者およびご家族、その他関係する皆様から頂いたご意見について、各サービスの苦情受付担当者および苦情解決責任者は、受付から解決・改善まで、職員同士で話し合い、経過と結果を記録いたします。

また、苦情解決の結果や改善事項については、この場に公表するにあたって可能な限り、その内容や苦情申出人等の個人に関する情報を伏せて記載しております。そのため、日時やサービスの種類等も明確には記載していないことを予めご了承ください。

改めて、貴重なご意見を頂きましたことをこの場をお借りして御礼申し上げます。

| サービス種別 | 日付 | 苦情内容 | 対応内容 |
|--------|--------|---|---|
| | 令和5年4月 | ご家族より。利用者から「職員の声かけについて気になる」との訴え。 | ご指摘を受け、会議やカンファレンス、接遇の研修で共有。不快に感じられる言動を行っていないかを、チームで確認しあい、振り返りの機会とした。 |
| | 令和5年7月 | 対面にて入居者ご家族様より、利用料の支払い方法について担当者の説明に沿い対応したが、説明と違う対応を施設が行い、且つ、返金すると説明されたお金が戻っていない。どういうことか説明してほしい。とご意見を受けた。 | サブマネージャーより事務担当者間の連携不十分と対応方針の確認不足にてご迷惑、ご心配をおかけしたと説明し謝罪。返金は直後に実施。利用料支払い方法の説明を再度行い、理解をいただいた。相談担当者、管理者、会計担当者間で一連の状況を共有。 |
| | 令和5年8月 | ご本人より看護師に相談があるとの。「皮膚科の往診を受け新しい薬が処方されたが、自分が希望するものではない。本人の希望を聞いて貰えないのか？」 | 看護師より傾聴・説明にて納得していただいた。 |
| | 令和5年8月 | 万が一の時の対応について、直接ご利用者にお伺いをしたことについて、後刻、ご家族からご意見を頂く。 | 謝罪し、今後の対応について、ご家族と相談し手順を決めた。 |
| | 令和5年9月 | 対面にて入居者様から、他入居者が無断入室することがある、気持ちが悪い。気になって寝られない。とご意見を受けた。 | ユニットリーダーと相談員が苦情の訴えをされた入居者およびそのご家族から居室施錠の承諾を得、在室退室にかかわらず施錠。在室時、巡視のための開錠にも承諾を得て実施。ユニット会議、サービス担当者会議で共有。 |
| | 令和5年9月 | ご家族より。「前回面会時に口の周りがオレンジ色に汚れていた。当日の昼食はハヤシライスだったそうで、その時の汚れかと思われる。久しぶりの面会だったので驚いた」と。 | ご家族に対応の不備を謝罪したと共に言いにくいことを伝えて下さったことに感謝伝えた。ユニット会議にてご利用者の身なり整容に対する意識強化を周知した。 |

入所系
サービス

| | | |
|---------|--|--|
| 令和5年10月 | 対面にて入居者ご家族より、指示命令的、高圧的な物言いをする職員がおり入居者が施設を変りたいと訴えている。その職員を指導し改善してほしい。とご意見を受けた。 | サブマネージャーとユニットリーダーが該当入居者および職員から事情を聴取。職員に対しては、適切な接遇を具体的に助言し、指導を実施。入居者様、ご家族様には、指導内容の提案と謝罪を行い、2週間後に経過報告を同ご家族様へ再度実施。 |
| 令和5年12月 | お電話にて入居された利用者の確認。個人情報もあり、答える事ができないと編とすると、「失礼な対応」と言われた。 | キーパーソンに連絡。入居の連絡はしていなかったと確認。個人情報の観点から対応は施設として当然で、対応がしっかりしている施設に入れたと評価していただいた。 |
| 令和5年12月 | ご家族よりヘアカットに対しご意見あり。面会時「これでカットして貰えたのか？もっと短くして欲しかった。希望のスタイルと違う」と。 | ご家族へご希望の長さ迄しっかりカット出来ていなかったことを謝罪した。担当した美容師からも謝罪あり。その次の回でご希望通りの長さにしていただき納得していただいた。 |
| 令和6年2月 | 対面にて入居者ご家族様より、面会前に介護職員から面会時間を守れと繰り返し言われ、少し早めに面会を終了しナースコールで職員を呼んだが誰も来なかった。こちらに要求しておいて対応されないのはおかしい。とご意見を受けた。 | 面会終了時に職員を呼ばれたことに対してお待たせしたことをお詫びし、感染症対策への協力に感謝を伝えた。加えて、面会前の職員の対応により気分を害されたことにもお詫びを伝え、面会時間の制限は感染症予防として医師の意見をもとに決めていると説明。 |
| 令和6年2月 | 面会中のご家族様より、居室空調機器に付着したカビと埃を掃除してほしい。とご意見を受けた。 | ご意見をいただいた直後に謝罪し、清掃に努めるとお伝え。当日中に本氏居室のエアコン吹き出し口の清掃を実施。職場改善委員会で議題にし、全居室の清掃点検システムを構築。 |
| 令和6年3月 | 18時18分にご家族様が来訪され、転倒事故の報告を電話で受けたが詳細がよくわからないので聞きたい。本人に会わせてほしい。（該当入居者が新型コロナ感染症に罹患し、感染症対策の為に面会をお断り中。）とご意見を受けた。 | 介護職リーダーが対面で事故状況と本氏の状態を説明。感染症への対策中であり面会およびユニット内への入室をお断りしている旨を伝えた。翌日にサブマネージャーがお電話で本氏の状態を再説明。 |
| 令和5年4月 | 浴槽の掃除方法についてご意見を頂く。 | 当該職員に意見の内容を伝え、善処することとした。 |
| 令和5年4月 | ご家族より、間違えて使用後のガーゼを未使用の袋に入れていたことがわかり、ガーゼの取扱いについてご意見をいただく。 | ご家族に謝罪し、ガーゼを外したらすぐに脱衣袋に入れることをミーティングで徹底した。 |

| | | |
|--------|--|--|
| 令和5年5月 | ご家族より、バットがずれていたことについてご意見をいただく。 | 移乗時にずれないようにしっかりとバットを装着することを職員間で確認。また装着方法を職員間で共有する。 |
| 令和5年5月 | 個人の身体的特性により、担当ケアマネジャーの交代の希望申し出を受ける。 | 部内で協議の上、ケアマネジャーを交代することで対応した。 |
| 令和5年6月 | お風呂のお湯の温度、浸かる時間のことについてご意見を頂く。 | 利用者の特性に配慮した声かけ、対応を徹底していくことを周知した。 |
| 令和5年7月 | ご家族より、ショートより帰宅後、別のご利用者の名前が入ったタオルとパジャマが入っており、本人のタオルが1枚不足していた。 | 荷物まとめ時の入れ間違いを謝罪。退園準備は複数名チェックで荷物をまとめることを部内周知した。 |
| 令和5年7月 | (宿泊) ご家族より希望日した日程を利用できないことに対する苦情。 | 小規模多機能の利用方法について再度、ご説明を行い、ご理解頂く。また、ケアマネジメントにおけるサービス調整についてもご本人とご家族のご意見を調整して対応することを再確認した。 |
| 令和5年7月 | ご家族より、入浴後の持参した新しい衣類に着替えていないことをご指摘いただく。 | 入浴後、間違えて元の衣類を着てもらったことが判明。職員間で声掛けし間違えないようにする。 |
| 令和5年7月 | 職員の接遇(声掛け)に対する苦情。 | 再度、当該職員および事業所全体にて接遇の研修を行い、ご利用者が気持ちよく過ごして頂く環境を整備した。 |
| 令和5年7月 | お迎えの時間がいつもより遅くなり、もう来てくれないのかと思ったとご意見あり。 | 送迎ルートの再確認を行い、再発防止を図った。 |
| 令和5年7月 | 民生委員さんより、見守りをしていた近隣ご利用者が入院となっていた。そのような情報は知らせてほしい。 | 担当が変わってしまうと、包括支援センターにも情報が入らないこともあり、今後はご本人ご家族と状況の範囲と程度を確認して対応する。 |
| 令和5年8月 | 担当ケアマネジャーより、以前には嫌い食に対応してもらっていたが、現在は禁忌食しか対応していない。その説明の仕方に気分を害された。職員が忙しそうで、体調不良を言い出せなかった。以上の理由で利用終了となった。 | 誤解が生じないように気を付けることとする。また、体調確認を行い、忙しそうな雰囲気を出さないように気を付ける。 |

在宅系
サービス

| | | |
|---------|--|--|
| 令和5年8月 | ご本人よりレクリエーションを楽しみにしていたが、職員の段取りが悪く参加する気になれなかった。職員から「〇〇さん怒ってはる」といわれた。 | あらかじめレクリエーションの予定・内容をご利用者にご伝えておくこと。相手の心情を踏まえて言葉使いに気を付けることを話し合った。 |
| 令和5年8月 | ご利用者本人より、担当ケアマネジャーに対して直接事業所と話をせずに、自分を通してほしいと依頼していたが、ご利用者に報告なく事業所と話をした。連絡する時間についても苦言をいただく。 | 今後はご希望通り説明・同意を得る。また、ご利用者と話をする時間も配慮する。 |
| 令和5年9月 | カラオケをするときはマスク着用をお願いしているが、マスクを着用していなかったため、途中で曲を止め、マスクを着用するようにお願いした。ご本人が、気分を害され大きな声で不快感をしめされた。 | マスク着用のルールは守っていただきたいが、気分を害されないために、始まる前に着用確認すること、曲途中は配慮して、間を見てお願いすることを話し合った。 |
| 令和5年9月 | ご家族から、ヘルパー交替の申し入れあり。ケアプランにないヘルパー独自のアドバイスで混乱された。 | 改めて内容を伺い謝罪。担当のヘルパーとの確認を行い、交代にて対応。 |
| 令和5年10月 | 担当ケアマネジャーに対して、訪問が月に1回は少ないとの苦情。他、頻回に電話をくれない、前任の包括センター担当者は月に3～4回訪問に来てくれた。健光園に不信感を持つとのこと苦情。 | 改めて内容を伺い、仕組み等のご説明を行う。ご希望があればケアマネジャー交代についてご提案する。 |
| 令和5年10月 | 担当ご利用者の住宅改修依頼の工務店より、住宅改修の際、担当ケアマネジャーが提出するべき書類が提出されず、工事ができない。 | 担当者が事情で休務しており、書類作成が遅れ、事業所として進捗が把握できていなかった。ご利用者担当工務店にお詫びし、早急に書類を提出した。 |
| 令和5年11月 | ご本人より訪問時間変更の話ばかり聞くのが煩わしい。 | 事業所都合で時間変更が頻繁にあったことを謝罪する。固定のヘルパーで調整することを伝える。 |
| 令和5年12月 | ご家族より、送迎時、自宅前まで送らず、手前の広い道から徒歩で送っていることについて苦言をいただく。 | 今後は家の前まで運転が可能な職員で対応することとなる。 |
| 令和6年1月 | ご家族が毎日朝送って行っているが、送る時間が早いようなニュアンスで声をかけられ気分を害した。 | ご家族に今までの時間で承知していること、不快な思いをさせたことを謝罪した。 |
| 令和6年2月 | ケアマネジャーから休みの連絡が入っていたが、職員間で情報共有できていなかった。 | 今後は必ず、連絡事項を記録するように職員に周知する。 |

| | | | |
|------------|--------|--|--|
| | 令和6年3月 | 匿名による苦情。〇〇方面を毎日走っている車の運転が荒いとの苦情。 | 当該サービスの送迎車であるかは不明であるが、運転や添乗を行う職員に利用者以外にも地域の方が見られていることを意識して運転、添乗業務を行うように確認する。 |
| | 令和6年3月 | 浴槽の掃除方法についてご意見を頂く。 | 当該職員に意見の内容を伝え、善処することとした。 |
| | 令和6年3月 | 担当ケアマネジャーから報告を受ける。数日前に担当ヘルパーがお茶碗を落とし割ったことがあったが、その内容を事業所の責任者にまだ報告していないことへのご苦情。 | 担当するヘルパーへ事実確認。報告が出来ていなかったことを注意と指導する。その旨、ご利用者に説明と謝罪。 担当ヘルパーは継続して援助に入らせていただくこと確認。 |
| 子育て・児童サービス | 令和6年2月 | 学級閉鎖時の学童クラブ利用自粛について、学童クラブ児童保護者より下記のご意見をいただく。 ①当該児童は感染症に罹患しておらず、利用できなくて困っているのに、利用料の減免もないのはおかしいのではないかと。 ②濃厚接触者であるはずの、感染症罹患児童のきょうだいは利用できるのに、クラスメイトであるだけで利用できないのは納得しかねる。 | 京都市児童館学童連盟へ相談し対応。 ①利用料返金は原則的に行っておらず、新型コロナウイルス減免が特例的措置であった。 ②濃厚接触者認定については、現在実施しておらず、きょうだい児童利用自粛は行えない。学級閉鎖時の利用自粛は小学校の基準に則しており、ご理解をお願いする。 また、①②共に京都市の学童クラブ全体が同じ基準で対応しているとお伝えした。 保護者は、基準を見直した方が良いとご意見だが、今回の説明に納得いただけた。 |