

令和6年度 苦情解決第三者委員会苦情内容報告

令和6年4月1日～令和7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6年5月	ご利用者より。 入浴介助の職員が、サンダルを履いたまま浴槽の中に入ったのが嫌だった。そのことも言い難い雰囲気だった。と苦情いただく。	ご本人へ謝罪する。対象職員への注意と、相手の立場に立った介護を目指す研修を実施した。
	令和6年6月	ご利用者より。 脚が痒く寝れないので湿布を貼ってほしいとの希望に対し、職員から強い口調でその説明を受けたと苦情いただく。	ご本人へ謝罪する。再度状況を確認し、適切な対応を行った。
	令和6年6月	ご家族より。 施設とご家族の間で、受診への出発時間の相違があり、苦情いただく。	ご家族へ、確認不足について謝罪する。今後については、受診の前日に時間確認の連絡を行うこととお約束した。
	令和6年6月	ご入居者より。 夕食の粥について「ゴウゴウでこんなもの食べられない。こんなもの出すなんておかしい」と苦情いただく。	ご入居者へ謝罪する。再度、調理をし直し提供する。調理担当者とも共有し、提供前に水分確認を行うよう指導した。
	令和6年6月	ご入居者より。 身体の不調を職員へ訴えた際の、職員の対応について苦言いただく。	話を伺い、当該職員のみでなく、他の職員にも留意すべきポイントを共有した。
	令和6年7月	ご入居者より。 ご自分のお部屋に、他のご入居者が無断で入室されたとの苦情いただく。	ご入居者へ謝罪する。間違っして入室されたご入居者の所在確認については、今後も継続して行うことをお伝えした。

入所系 サービス	令和6年8月	<p>ご入居者より。</p> <p>「今回同じユニットでコロナが出たのとこのと数日前いきなり居室内で過ごして下さいと言われ従っているが対応に納得出来ていない」「施設は利用者が安心して過ごせるようコロナの脅威とそれに対する施設の方針を十分説明し利用者が安心できるようにすることが役割だろう」と苦情いただく。</p>	<p>ユニット内の感染対策として進めたが、それに対するご利用者のストレスへの配慮に欠けていたことを謝罪する。今後は迅速な感染対策と並行してそれにご協力いただくご利用者の心理にも配慮した説明・対応を心掛ける。</p>
	令和6年11月	<p>ご入居者より。</p> <p>隣席の入居者の行動に「不潔で不愉快である」「以前にもそのような行為をされていた」と苦情いただく。</p>	<p>一旦部屋に戻り、不愉快な気持ちにさせてしまった事を謝罪する。お席の位置には、なるべく配慮を行うとお伝えする。</p>
	令和6年11月	<p>ご入居者より。</p> <p>ご自分のお部屋に、「“また”他のご入居者が無断で入室された。7月にも同じことがあり、どうしてこのような事が起きるの？警察を呼んで下さい」と苦情いただく。</p>	<p>ご入居者へ、改めて説明と謝罪を行う。突然の入室を避けるため、扉の外や廊下の設えに工夫を行い再発を防止する。</p>
	令和6年12月	<p>ご利用者より。</p> <p>「今日お風呂へ入れて貰ったけど、何回かかけ湯ただけですぐにあげられた。「寒い」と言っているのに「もう出ましょう」と。「職員さん忙しいのはわかってる。でも冬場はもっとゆっくりと湯舟に浸かりたい」と苦情いただく。</p>	<p>ご本人の身体的負担を配慮した上でのケアであったことを説明し、今後は洗身中に足湯や手浴を行い、部分的に温まっていたくことをご提案。</p> <p>「そんなことが出来るんですね？ありがたいです」とご了承いただいた。</p>
	令和7年3月	<p>緊急ケース案件で入所申込のケアマネジャーより、サービス提供の対応に苦情いただく。</p>	<p>サービス提供に対する説明不足と連携不足であったことを謝罪する。再発予防策についても共通認識を行った。</p>
	令和6年4月	<p>外部関係機関より。</p> <p>「介護保険申請の為の書類を書いてもらいたい」と受診があったが、事前に相談がなかったことへの苦情いただく。</p>	<p>外部機関担当者に、経緯の説明と当該医院にも説明と謝罪を行った。</p>
	令和6年4月	<p>ご利用者より。</p> <p>介護用ベッドの手配の進捗について、苦情いただく。</p>	<p>認定結果により、軽度者の特例手続きが必要となったため時間を要してしまったことを説明し謝罪した。</p>
	令和6年4月	<p>匿名にて。</p> <p>車の止め方が悪いとの苦情いただく。</p>	<p>駐車場所をもう一度全職員で共有し、各ご利用者の自宅周囲の状況に合わせた駐車ができるよう検討した。</p>

令和6年5月	介護タクシー会社より。 お迎え時に、「ご本人がいない」との連絡と苦情いただく。	記録を見直し、他の事業所と先に予約済みであったことを確認。その上での重複予約であったことをお伝えし、謝罪する。
令和6年5月	ご利用者より。 「昨日服薬介助の際、普段は手のひらに乗せて貰えば自分で服用出来るのだが、袋から直接口に入れるよう言われた。またその際「ルールを守って欲しい」というような説明を受け、納得出来なかったと苦情いただく。	ご本人の気分を害してしまったことを深く謝罪する。
令和6年5月	『利用者の家族』と名乗る方より。 「事業所の雰囲気が前と違う。相談しにくくなった、前は良かった。職員の入れ替わりがひどく、パワハラで辞めさせているのではないか。利用者本人は喜んで事業所に行っているが、このままでいいのかと思って電話をした」との苦情いただく。	頂いた内容を職員会議で周知。時間に余裕が無くても、ご利用者ご家族が相談しやすい対応を心がける事を共有する。
令和6年6月	ご利用者の暮らす住宅の大家さんより。 「郵便物などが溜まっており、安否を心配している。何か知らないか」と連絡あり。 「これまで連携を取っていたのに、入院しているのであれば、教えてほしかった。」と苦情いただく。	入院されているご状況をお伝えできていなかったことを謝罪する。 今後について、退院の際などには、ご本人・親族にも確認しながら、大家さんに連絡するように確認する。
令和6年6月	ご家族より。 「下半身の衣類が便汚染で帰宅した」「軟便の汚染が衛生用品内で乾いた状態で帰宅した」「臀部に清拭しきれない便が付着していた」と、ここ数カ月の出来事として苦情いただく。	ご本人の身体状態を改めてチーム内で周知し排泄ケアの方法について細かく統一することをご家族へ説明した。
令和6年8月	ご利用者より。 食事の席に着こうとしたら、他のご利用者が「自分の席」と言われた。朝食に声をかけてもらえず、他の人はもう食べ始めていた。と苦情いただく。	朝食時、お部屋でゆっくりされていると思い、声をかけなかったことを説明し、謝罪する。
令和6年9月	ご家族より。 連絡事項は、ご家族宅へ電話する約束だが、ご利用者本人宅に連絡を入れてしまったことへの苦情いただく。	連絡先を間違えたことをお詫びする。内容を職員に周知するとともに、ご本人宅の電話番号記載をご家族様宅に変更する。

令和6年9月	ご利用者より。 建物の上階から足音が聞こえ、騒々しく感じると苦情いただく。	騒々しく感じてしまうことを謝罪する。上階での移動については、相手に配慮する歩き方などを職員全員へ周知を行った。
令和6年12月	ご利用者より。 「1時間待っているがヘルパーさんが来ない」と苦情いただく。	当日の予定について、ご本人への声掛けの内容で混乱された可能性あることを確認し、謝罪する。
令和6年12月	ご利用者より。 入浴の際に、湯舟に洗剤の残りの泡が浮いていると指摘あり。髪の毛が浮いていた時もあったと苦情いただく。	浴槽洗浄の方法を改めて、再発防止を図る。
令和7年1月	ご利用者より。 「おやつ肉まんが固くて食べれない。」と苦情いただく。	原因を確認する。厨房の保温庫から出されて提供するまでに時間があり、再度電子レンジで過熱し固くなった。厨房と連携を取り、適切な時間に配膳できるようにすることをお伝えする。
令和7年1月	ご入居者より。 入浴中にシャワーを浴びようとしたところ、冷たい水が出てきた。と苦情いただく。	冬季のシャワーの特性について、他のご利用者へも含め、注意喚起を行った。
令和7年1月	ご家族より。 貴重品や衣類がなくなるが、ヘルパーの訪問時やその後に思わぬところから見つかる。ヘルパーが隠しているのではないかと苦情いただく。	事実確認を行った上、そのようなことは無い旨をご利用者・ご家族に説明するがご理解いただけず、利用休止となる。
令和7年2月	ご家族より。 帰宅後にズボン・パッチが湿っている。尿が付いたままだと皮膚状態が悪くなる。と苦情いただく。	ご自宅に訪問し、状況の確認と謝罪を行う。そのままご自宅での着替えを支援した。
令和7年2月	朝、ご利用者宅前に送迎車両を停車し乗降介助中に、通行の車の運転手より「送迎車が邪魔だ」と大声で注意を受けた。	注意をされた方はどなたか不明。今後は自宅前の駐車を避け、他空きスペースへ停車することで対応する。
令和7年2月	ご家族より。 「昨日の訪問時、掃除が不十分だった」と苦情いただく。特に床がきれいになっていなかったと。また、同行した職員がいたのに何をしていたのかと併せて苦情いただく。	掃除が不十分であったことを謝罪する。同行した職員に関しては、ヘルパーの指導の為にサービス提供責任者が同行であったことを説明する。

令和7年3月	ご本人より。 入浴後、穿いていた紙パンツを破棄して、新しいものに取り換えたが、汚れていなければ、破棄しないでほしい。と苦情いただく。	ご本人に確認せず破棄したことを謝罪する。
令和7年3月	他事業所のケアマネジャーより、委託料の振込がまだない旨苦情いただく。	振込日の確認をきちんと説明出来ていなかったことを謝罪。 内容を事業所内で周知した。