

●令和3年度苦情解決報告書(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

分類	事業所	内容	原因	対応策等	苦情解決の有無	第三者の立会・報告(有・無)	
介護・高齢者福祉事業	ケアハウス コスモスの園	なし					
	特別養護老人ホーム ひまわりの園	①退所時の荷物受け取りの際に、未使用の軟膏などが返却され、全く使用していなかったのかと指摘。 ②入所者様からの依頼に対して声かけをすすると「今まで何もしてくれなかった」と激怒される。 ③看取りの際に施設よりキーパーソンの家族には連絡し、自分には連絡がなかったと言われる。	①多めに軟膏を処方され、皮膚状態が改善されたために使用していなかった。 ②声かけの声が大きく不快感を与えていた。 ③家族間での関係に問題があり、キーパーソンから連絡するも繋がらなかった。	①在庫などを確認し皮膚状態に応じた処方をお願いする。 ②対象職員へ接遇を改め、入所者様のケアにあたるよう指導する。 ③その都度、経緯を説明。対応に困る場合はキーパーソンへ連絡し相談する。	有 有 有	無 無 無	
	ひまわりの園 短期入所サービス	①送迎の迎えの際に、歩行不安定で転倒されることもあるにも関わらず付き添いがいない。また、洗濯後の衣類にティッシュがついている。 ②自宅に帰宅後、体調不良が見られたことに施設を利用したせいで体調が悪くなる。 ③他の利用者様の大声でうるさく、気が狂いそうになる。	①送迎職員への指導不足。洗濯時に衣類のポケット中の確認不足であった。 ②ショート利用中では気分不良な原因不明であった。 ③認知症状により大声を出される利用者様がおられ、居室も近かった。	①利用者様の関わり方や介護方法の指導。洗濯を行う前には必ず物が入っていないか確認を行う。 ②送迎時には利用中の体調などをキチンと伝えておく。 ③直ぐに居室の調整を行う。利用の際は居室の配慮をする。	有 有 有	無 無 無	
	ひまわりの園 デイサービスセンター	①入浴介助時職員の介助が荒く不快な気持ちになった。職員の言動で不快な気持ちになった。 ②衣類が紛失した。	①介助時の職員の声掛け不足と不適切な発言であった。 ②対応した職員によると紛失に関しては奥様の思い込みであった。	①介助時の声掛け、常に利用者様の気持ちを配慮した介助にあたる。丁寧な言葉使い等正しい接遇を徹底する。 ②入浴前後の衣類の写真を撮り記録に残す。	有 有	無 無	
	ひまわりの園 居宅介護支援事業所	①利用者様家族より担当ケアマネとのやりとりがうまくいかないとのことケアマネ交代相談がある。 ②利用者様家族より担当ケアマネとの話が通じにくいと相談がある。 ③利用者様家族より2回程サービスの調整がうまくいかないことがあったため、担当を替わってほしいと相談がある。	①職員のコミュニケーション能力に問題があった。 ②職員のコミュニケーション能力に問題があった。 ③職員のコミュニケーション能力に問題があった。	①謝罪を行い事業所の他の職員と担当を交代する。 ②謝罪を行い事業所の他の職員と担当を交代する。 ③謝罪を行い事業所の他の職員と担当を交代する。	有 有 有	無 無 無	
	調理室	なし					
	田代基里地区 地域包括支援センター	なし					
	保育・子育て事業	レインボー保育園	なし				
		子育て支援センター きらら館	なし				
		虹の子保育園	幼児クラス(うみ組)の保護者からのクレームがある。(給食時のおかわりと主任の対応について)	内容に記述しているように主任との面談のときの受け取り方の違いによるのが原因であった。	数回(6月・7月・9月)にわたり、園長、主任同席のもと面談を行う。最後は正職員全員が出席し、今後の対応等について了解を得る。(法人には結果報告済)	有	無
子育て支援センター オンリーワン		なし					
あいろん保育園		なし					
子育て支援センター ありがとう		なし					
放課後児童クラブ にじのひろば	なし						