

平成28年度 社会福祉法人 日の出福祉会 苦情報告・対応一覧

事業所名	苦情内容	対応策
「個人情報取扱」 介護老人福祉施設	ご利用者様の家庭環境や個人情報の内容を本人のご家族様に伝え、不快な思いをさせてしまい、また職員の対応や態度についてご家族より苦情を受ける。	ご家族様及び職員に苦情内容の確認を行い、職員には、ご家族の気持ちを伝え、信頼関係を得られるよう言葉や態度を改めるように指導書を作成し指導を行う。ご家族には指導内容も含め説明し謝罪を行う。
「口腔ケア」 介護老人福祉施設	ご家族より、歯磨きの方法や本人の歯の色・歯ブラシの状況等についてご指摘があり相談を受ける。	ご利用者様の歯磨き時、拒否が強く対応が難しい状態について説明し、声掛けのタイミングなどを工夫しながら対応する旨をお伝えする。
「入居者状況報告」 介護老人福祉施設	受診についての連絡が不十分で、来訪時に驚かれる。今後は、状態の説明も含めて迅速に連絡をしてほしいとご家族より苦情を受ける。	今後は体調の変化や通院予定・結果も含めて細やかな連絡をお約束し、相談員よりご家族に謝罪する。
「パーキング」 訪問介護	利用者宅への訪問時にヘルパーの車を停車する場所について、所有者との間で決めた場所以外に登録ヘルパーが駐車、さらに「許可をもらっている」と発言したことに対する苦情を受ける。	管理者によりご家族様に謝罪を行うとともに今後もトラブルになる可能性も考えられる為、訪問時は自転車・徒歩で行けるヘルパーで対応、また近隣公園駐車場に駐車し徒歩にて訪問することとする。地域包括支援センターへも口頭にて報告を行う。
「接遇・声かけ」 グループホーム	理美容業者の方からカットの誘導時、介護職員の入居者の方に対する声かけを聞いていて心苦しかった。今後も継続したいと思っているが、これからも同じような場面を目にするかもしれないと思うと不安があると相談を受ける。	施設長を交えて苦情元は明らかにせず確認すると、自分自身も思い当たる節はあり、後で言い過ぎたと反省している、介護経験が浅く、自信のなさから言葉や態度に出てしまったとのこと。法人内の倫理研修や施設内外の接遇等の研修も受講し、今後余裕を持って対応できる職員になれるように取り組む。
「ケアマネ交代」 居宅介護支援	ケアマネの家族への発言などに少し失礼があり、また年齢が近い為相談がしにくいので担当を変えてほしいとの相談を受ける。	管理者が状況を確認し、担当者を変更して対応する旨をお伝えする。
「連絡・伝達」 居宅介護支援	事前に訪問リハビリを休む旨を、担当者に伝え事業所への連絡をお願いしたが、当日、訪問リハビリの職員が訪問してきたため連絡ができていたのかとご指摘があり苦情を受ける。	ご家族様よりお休みの連絡を受けてすぐに先方の事業所には連絡しており、先方事業所内での伝達が不十分であったようである。先方事業所よりご家族に説明し謝罪を行う。

<p>「集金方法」 こども園</p>	<p>園児が集金袋を入れ間違え他の園児のカバンに入れ、保護者が名前を確かめずお金を入れ職員に手渡し、受け取った職員も4月入職で、名前の間違いに気が付かず受け取ってしまう。集金袋が残っていたので、再度渡したところ保護者より「一度払いました」と不信感をもたれ苦情を受ける。</p>	<p>保護者には、こちらの手違いであったことを謝罪し、その後、全職員で集金袋の渡し方、名前確認方法、受け取り掲示シートのチェック、同姓の園児の対応について再確認し徹底する。</p>
<p>「行事の参加」 こども園</p>	<p>生活発表会の保護者の参加人数が多く、ホールに入りきらないという前年までの経験から、生活発表会を2回行った。その際1回目は小学生を含め、1家庭2人までとしたところ、「小学校の低学年の子どもを家に残しておけない」「祖父母も一緒に見たい」「広い会場を借りられないのか」等の意見をいただく。</p>	<p>個別に現状をお話して、理解していただくよう努めた。その上で、希望者のみ小学生を別室で預かるようにした。 保護者へ、行事の参加についてアンケートを取り、今後の参考にし、改善していく。</p>
<p>「夏祭り騒音」 保育園</p>	<p>夏祭り準備中、園庭で音響の調整をしていたところ、近隣住民男性より（20代）うるさいと注意を受ける。</p>	<p>行事終了までご迷惑をおかけする旨をお願いし、行事前（園庭使用）御近所に回覧をして、理解を得るようにしお詫びをする。</p>
<p>「行事出欠」 保育園</p>	<p>行事の出欠席の記入は個人情報もあるので掲示式ではなく、紙面にして欲しいと保護者より相談がある。</p>	<p>職員で相談し、個人情報の保護の観点から掲示式を取りやめ、紙面での提出に切り替える。</p>
<p>「運動会プログラム」 保育園</p>	<p>保護者より運動会では勝敗を重視したり運動能力を発揮できる競技を取り入れて欲しいとの要望がある。</p>	<p>職員で相談し、親子で楽しむ主旨は変わらないが、年齢に合った競技を計画することで要望に配慮し運動会を実施する。</p>
<p>「プール騒音」 保育園</p>	<p>プール実施に当たり子どもの声がうるさく我慢していると苦情が寄せられる。</p>	<p>行事前（園庭使用）御近所に回覧をして、理解を得るようにする。 プール遊びの時間設定を検討する。 事前にご意見をうかがっていたがやはり声が出たとのことなので謝罪をし、今後実施の際にもまた地域の方のご意見を伺っていくことを伝える。</p>
<p>「体調不調時の利用」 保育園</p>	<p>体調を崩し受診後保育所に来た利用者へ、不調の時は、子どもと一緒に居てやるのが望ましいと園長から提案をしたが、利用者は自らの予定もあり保育所に預けたい、園長が間違っていると苦情を受ける。</p>	<p>法人本部と相談の上、保護者のリフレッシュも保育の必要性の一つであること、開所時の保育料の負担を考慮し、慎重に行う必要があった。園長は、当該利用者には非礼を謝罪するとともに、今後、適切な協力が得られるようにコミュニケーションを図ることとした。</p>