

社会福祉法人みやぎ会 令和元年度 苦情解決状況

番号	事業種別	苦情の種類	相談者の要望	相談の概要	想定原因	解決結果
1	入所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から) 「施設の雰囲気がどんよりして活気がない」「常に見守りしていただきたい・職員不在の状態にしないでほしい」とご意見を頂戴した。	説明・情報不足	各セクションの主要な職員を集め、意見を加味した対応を検討し、ご意見をいただいた方へその内容を説明してご承いただいた。
2	入所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から) 入院したときの居室確保について説明が無かった。	説明・情報不足	説明不足であったことを謝罪し、入院時の居室確保の説明をしてご承いただいた。
3	入所系	サービス内容	教えてほしい	(ご家族から) 内出血と表皮剥離の処置報告を受けて面会したかったが、インフルエンザ流行中のため面会を断られた。1か月後の面会制限解除後に内出血の写真を確認して、その状態に虐待を疑った。初期の段階で状態を見せてほしかった。	説明・情報不足	内出血等は虐待によるものではないこと、原因の特定に至らなかったことを報告し、再発防止のために理学療法士のアドバイスを受けて対応していることを説明した。虐待を疑われないように、定期的研修会・勉強会を行うことをお伝えした。
4	入所系	サービス内容	回答がほしい	(ご家族から) 微熱が続き受診した際に、 ①知らない薬を服用していることを説明された。いつ受診して処方になったのか詳しく教えてほしい。 ②既往歴があるので発熱を軽くとらえないでほしい。とお話をいただいた。	説明・情報不足	①は対応職員の思い違いによるものと判明し謝罪した。 ②はケアスタッフに定期周知し健康維持に努めた。 ご家族に説明して「これからも宜しく申し上げます」とお言葉をいただいた。
5	入所系	サービス内容	調べてほしい	(ご家族から) 衣類の紛失がある。以前にも同様のことがあった。	職員の注意不足	施設内を確認し、一部が他利用者の持ち物へ混入、一部は預かり品として管理していた。 施設内の衣類管理を改善し、その旨説明とご協力をお願いして承諾してくださった。
6	入所系	サービス内容	調べてほしい	(ご家族から) 退居後に、衣類の不足があるとご連絡をいただいた	サービスの質の低さ	謝罪し、施設内を探したが見つからず、再購入品の費用を弁償した。 再発防止のため、持参品管理方法を改善した。
7	入所系	職員の態度	改めてほしい	(ご本人から) 「尿取りパッドに漏らしたの？」と言われ、自力で処理することになった。	職員の不適切な対応	職員面談をして、行動を顧みて反省を促した。 ご本人とご家族へ、謝罪と職員への指導・改善をお話して、了承してくださった。

社会福祉法人みやぎ会 令和元年度 苦情解決状況

番号	事業種別	苦情の種類	相談者の要望	相談の概要	想定原因	解決結果
8	入所系	職員の態度	改めてほしい	(匿名 意見箱への投書) 特定の職員の言い方、対応が腹立たしいものである	職員の不適切な対応	当該職員と面談をして、行動に注意が必要なことを認識させ、回答をご意見箱の回答コーナーに掲示した。
9	入所系	職員の態度	改めてほしい	(ご家族から) 「特定の職員が悪態をついているらしい」とお話があった。	職員の不適切な対応	当該職員から、声をかけた内容が気に障った可能性を確認し、十分に配慮した行動をとるように指導した。相談者へは当該職員への事実確認と指導したことをお話しして、了承していただいた。
10	入所系	職員の態度	改めてほしい	(ご本人から) ティッシュの利用について注意を受け、乱暴な言葉遣いで取り上げられた。手の甲をつねられた。	職員の不適切な対応	管理者から利用者様へ謝罪した。当該職員に事実を確認し、つねってはいないが乱暴な言葉遣いがあったと認めたと認めた。改善の指導をした。
11	入所系	職員の態度	謝罪してほしい	(ご家族から・入所前に担当されていた介護支援専門員を交えてのもの) 診療所の受診をさせようと考えていたが、納得のいかない理由でかかりつけ医を勧められた。美容院利用の時に、短髪にすることを強く言われ不快であった。	職員の不適切な言動	職員全員へ苦情の内容を説明して指導し、反省を促した。ご家族へ、施設の責任者複数名からお詫びと、職員が反省していることをお伝えした。また、その他に気になっていることもお伺いし、ご説明と、今後注意することをお約束してご理解をいただいた。
12	入所系	職員の態度	話を聞いてほしい	(ご本人から) 職員から強い口調で言葉をかけられることがあり、施設を出たい気持である。	職員の不適切な対応	当該職員を言動に注意するよう指導し、職員の態度が改められて、相談者から良かったというお言葉をいただいた。
13	入所系	職員の態度	話を聞いてほしい	(ご家族から) 急遽病院受診となった時に、付き添っていた看護職員が苛立った口調・表情で嫌な思いをしたと、ご家族からお話があった。	職員の不適切な対応	管理者と担当職員から謝罪した。当該職員には上司が事実確認と反省の言葉を確認した。職員が苛立ちを抱かないような、受診対応の改善に着手した。
14	通所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から) 留守番電話にお休みの連絡をしたがお迎えがきた。	説明・情報不足	お詫びをしたうえで、送迎により職員不在になる場合があるため、電話連絡の時間帯についてお願いをしてご承諾いただいた。

社会福祉法人みやぎ会 令和元年度 苦情解決状況

番号	事業種別	苦情の種類	相談者の要望	相談の概要	想定原因	解決結果
15	通所系	サービス内容	改めてほしい	(地域の方から) 停車中の送迎車両により出庫できない。 さらに停車場所の変更をお願いしたが改善されない。	職員の不適切な対応	駐車困難地域のため、利用者様のご家族に協力をお願いし、送迎車両の停車位置と利用者様の乗降位置を決め、写真付きで職員周知した。
16	通所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から) 入浴用の濡れたタオルは、バッグの中にそのまま入れるのではなく、あらかじめ準備している別の袋に入れてほしい。	サービスの質の低さ	すぐに謝罪し、再発を防止するために「濡れたタオルの取り扱いルール」を決めて職員の共通認識とした。
17	通所系	サービス内容	教えてほしい	(ご家族から) 送迎スタッフが去った後で、玄関先で転倒した。出血して救急車を呼んだ。	その他	ご家族・ご担当の介護支援専門員から新たなご要望をいただき、ご自宅へお送りするとき、お部屋の椅子へ腰かけるまでの対応へ変更することで、ご了承いただいた。
18	通所系	職員の態度	改めてほしい	(ご本人から) 背部洗身の依頼を拒否された。管理者へ伝えてほしい。	職員の不適切な対応	管理者から担当職員へ事実確認をしたのち、管理者から説明・謝罪をし、納得してくださった。
19	通所系	職員の態度	改めてほしい	(ご本人から) お昼寝の時間帯は職員の声小さくしてほしい	職員の注意不足	お昼寝時間帯の利用者様とのコミュニケーションを1対1で伝わるように工夫し、職員周知したことを説明して了承していただいた。