

社会福祉法人みやぎ会 令和2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	職員の態度、権利侵害	話を聞いて欲しい・改めてほしい	(ご家族から) 施設内の転倒で骨折したことについて) 施設より自宅訪問と謝罪あった。その際、以前、他の施設職員から入所者にも責任があると受け取れるような話をされ不愉快な思いをした事を伝えた。	職員の不適切な対応	不適切な対応・発言について、職員と面談して厳重に注意するように指導した。 ご家族様へは深く謝罪し、職員指導の徹底を図ることを伝え納得していただいた。
2	入所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から) 入所時に個室を希望したが、2人部屋へ入所となった。 寝巻への着替えも人数が多いため対応できないということだが、なぜ希望通りできないのか。	説明・情報不足	入所日に限り職員が状況を把握しやすいステーション付近の二人部屋へ入所していただき、翌日から個室利用となることを謝罪し、ご説明した。 着替えは時間を決めて対応することにして、ご了承いただいた。
3	入所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から) 「連絡帳に記載している記録の字が読めない」「利用した日にちを間違えている」と連絡があった。	サービスの質の低さ	職員に周知し、連絡帳を記載者とは別の職員が確認するようにして改善をした。 ご家族へ改めた方法をご説明し、納得していただいた。
4	入所系	職員の態度	改めてほしい	(ご家族から) 「『職員の言動で傷ついていることがある』と本人から連絡があった。様子をみて欲しい。」とご連絡をいただいた。	職員の不適切な対応	ご本人に事実確認し、関係職員を集め接遇に対する注意喚起を行った。ご本人、ご家族へ謝罪し了承して下さった。
5	入所系	職員の態度	改めて欲しい	(ご家族から) 外泊の有無を確認したところ「今年はやっていない」と言われ、「可能であれば」と質問したところ「どうしてもというのであれば退所」と言われた。 また、職員の口調が激しく入所している親のストレスとなっている。	職員の不適切な対応	外泊すると退所になるのではなく、今年はコロナ禍で外泊できないことを謝罪とともに説明した。 職員の激しい口調について、職員に指導する旨、また他職員も含め再度接遇の指導の徹底をすることをご説明し、職員に対してはマニュアルをもって指導した。
6	入所系	他(受診対応)	話を聞いてほしい	(ご家族から) 「施設では面会制限などあり厳しく対応しているのに、眼科受診時に(入所者様が)マスクを着用していなかった。」と連絡があった。	職員の注意不足、職員の不適切な対応	マスクの着用確認を居室と玄関の2回行うように事業所のルールを改善し、車輦には予備のマスクを備え付けて再発防止を図った。 ご家族へ謝罪し、再発防止策を説明してご了承いただいた。
7	入所系	被害・損害	改めてほしい	(地域の方から) 送迎車に煽られた。	職員の注意不足	管理者から当該職員へ状況を確認し、指導した。 再発防止として、速やかに施設内で情報共有を図り各部署へ注意喚起を実施した。 管理者から相談者へ謝罪し、ご了承いただいた。

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	通所系	サービス内容	対応してほしい	(介護支援専門員から) 利用時に入浴をしていないが、ケアプランに記載されているので、対応してほしい。	サービス量の不足、説明・情報不足	利用者様が施設で入浴することへ拒否感を抱き、うまく対応できなかったことを謝罪した。これからの対応のしかたについて、随時話し合いのご協力をお願いしご承諾いただいた。
9	通所系	サービス内容	注意してほしい	(介護支援専門員から) 送迎時、自宅玄関スロープで車いすのフットレストがぶつかり音が出ることあるので、注意してほしい。 「利用者様が怖がるのではないかと心配になったので」とお話をいただく。	サービスの質の低さ	ご家族様に直接お話をうかがい謝罪した。今後、ケアについて随時検討し、研修等行いながらより良い対応を心掛けることをお伝えし、承諾をいただいた。
10	通所系	サービス内容	改めてほしい	(介護支援専門員から) 入浴への声掛けの時間が昼食間近で、戻るところには昼食の時間を過ぎてしまうため入浴を断った。	サービスの質の低さ	利用者様のご自宅へ伺い、今後の対応のご説明と謝罪をしてご承諾いただいた。また、その内容は担当の介護支援専門員へ報告した。利用者様のご要望を踏まえ、事業所内で再発防止策を講じた。
11	通所系	サービス内容	改めてほしい	(介護支援専門員から) ・お迎えの時間が遅くなった。今までと同じ時間にしてほしい。 ・入浴時間が遅れた。	サービスの質の低さ	お迎えの時間が今までと同じになるように、送迎のルートを変更し、ご希望の時間に添えるようにした。また送迎の注意点を担当者が把握しやすいように改善した。 入浴は、お待たせしない代替手段等を検討し、遅れそうな場合の対応をあらかじめ決めた。 対応の内容を介護支援専門員へ報告し承諾を得た後、ご家族へ謝罪とこれからの対応をご説明してご了承いただいた。
12	通所系	職員の態度	改めてほしい	(ご家族、介護支援専門員から) 長い距離の歩行を避けるようお願いしているのに、送迎車両から玄関までの距離が普段よりだいぶ遠かった。しかも、その日は体調への影響が心配になるような酷暑であった。	職員の不適切な対応	ご自宅を訪問し、不適切な対応の謝罪と、職員の対応差が生じないように改善することをご説明した。 職員へは、個別のサービス内容確認と、再発防止策の周知を行った。
13	通所系	他(マナー違反)	改めてほしい	(地域の方から) コンビニエンスストアの駐車場をショートカット走行してきた送迎車両と衝突しそうになった。	他(マナー違反)	お詫びを申し上げ、職員へ注意喚起することをお約束した。 職員へ即日、交通ルール・マナー遵守を注意喚起したうえで、後日の書類回覧による再確認を行い意識づけの強化を行った。