

公開予定の項目						
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	通所系	職員の態度	話を聞いて欲しい	排泄介助時における職員の対応について、不適切な対応があり利用継続に不安を感じているとの相談があった。	職員の不適切な対応	相談員より職員の対応について謝罪を行い、ご理解いただいたうえで利用を継続されることとなった。また、対応した職員へ面談・指導を実施した。
2	通所	その他	その他	送迎時の駐車場所について、申し立て者の敷地へ立ち入っているとの指摘があり、改善及び使用料についての請求があった。	職員の注意不足	申し立て者の使用場所に隣接していたことで誤解を招いたこともあり、駐車場管理者の計らいで別場所を提供していただく(職員周知実施)。申し立て者からの請求については、改めて謝罪と支払いが困難である旨、文書にて説明を行った。
3	通所系	職員の態度	改めてほしい	入浴時の湯温確認方法について、衛生面への配慮が不足しているとの指摘があった。	職員の不適切な対応	職員へ事実確認を行い、対応方法について見直しを実施した。温度確認のための環境整備を行い、全部署の会議等で本件を共有し、再発防止に努めるよう周知した。また、利用者様へ説明を行い、謝罪した。
4	入所系	職員の態度	謝罪してほしい	介助時の職員の対応について、声掛けや介助方法に不安や不快な思いをされたとのこと意見があった。	職員の不適切な対応	該当職員へ事実確認を行い、声掛け不足や介助時の配慮について改善が必要であることを確認した。利用者様及びご家族様へ説明と謝罪を行い、今後は利用者様の気持ちに配慮した介助を徹底するよう職員へ周知した。
5	入所系	職員の態度	教えてほしい	退院後の施設利用継続や今後の支援方針について説明を受けた際、ご家族様より説明内容や職員の対応について納得できないとのこと意見があった。	職員の不適切な対応	ご家族様へ謝罪を行い、該当職員へ指導を実施した。今後はご家族様への説明時に十分配慮し、適切な対応を行うよう周知した。
6	その他	職員の態度	改めてほしい	利用者様より、特定職員の介助方法や対応について「乱暴に感じる」「怖い」との訴えがあり、対象職員について相談があった。	職員の不適切な対応	職員間で情報共有を行い、施設長・介護科長・該当職員で面談を実施した。指導を行ったうえで、今後の対応について検討し、適切な支援に努めることとした。
7	入所系	職員の態度	話を聞いてほしい	職員の対応について、ご家族様より不安があるとのこと相談があり、利用者様が安心して過ごせるよう配慮してほしいとの要望があった。	職員の不適切な対応	職員間で情報共有した。施設長、介護科長、対象職員と面談し指導の上、処遇を決めている。
8	入所系	サービス内容	改めてほしい	衣類の着用状況や物品管理について、ご家族様より確認や改善を求めるとの意見があった。	サービスの質の低さ	衣類や物品管理について確認を行い、職員間での情報共有不足があったことを説明した。今後は情報共有を徹底し、適切な管理に努めることをお伝えした。
9	入所系	職員の態度	改めてほしい	利用者様より、特定職員の言葉遣いや対応について、以前から不快に感じることもあり、負担になっているとの訴えがあった。	サービスの質の低さ	対象職員と面談を行い、接遇面について指導を実施した。また、職員間で内容を共有し、利用者様への対応について注意喚起を行った。
10	入所系	サービス内容	改めてほしい	面会時の利用者様の衣類の着用状況や身だしなみ、皮膚状態について、ご家族様よりご意見をいただいた。	サービスの質の低さ	ご家族様からのご意見を入所職員及び看護師へ共有し、対応状況を確認した。衣類の着用方法や身だしなみの確認を徹底するよう職員間で共有し、皮膚状態については医療職へ相談のうえ対応を行うこととした。後日、ご家族様へ対応内容を説明し、ご理解いただいた。
11	入所系	その他	改めてほしい	施設から排出されたごみの中に、施設名が記載された書類が混入していたとのこと指摘があり、書類管理や廃棄方法について確認を求められた。	その他	関係者へ謝罪を行い、職員へ廃棄物や書類の取り扱いについて再確認を行った。全職員へ周知し、再発防止に努めることとした。
12	入所系	サービス内容	改めてほしい	面会時、ご家族様より利用者様の衣類の着用状況や体の冷えについてご指摘があり、日頃のケアや防寒対策について改善してほしいとの要望があった。	サービスの質の低さ	ご家族様へ謝罪を行い、衣類の着用状況や防寒対策について見直しを行った。また、職員へ適切なケアの徹底を周知し、再発防止に努めることとした。
13	入所系	サービス内容	改めてほしい	面会時、ご家族様より利用者様の衣類や掛物、車椅子の汚れ、爪の状態についてご指摘があり、清潔保持や日頃のケアについて改善してほしいとの要望があった。	サービスの質の低さ	ご家族様へ謝罪を行い、衣類や車椅子の清掃状況、身だしなみについて確認を行った。汚れへの対策や清掃方法を見直し、職員間で共有した。また、爪切りや手指の清潔保持についても再確認し改善した。
14	入所系	その他	改めてほしい	入院時の病状説明後、今後の生活場所について施設職員より退所も選択肢の一つとして説明を行ったところ、ご家族様より入院直後の退所説明について納得できないとのこと意見があり、今後の対応について相談があった。	職員の不適切な対応	窓口となる職員を特定したうえで、ご要望のあった書類をお送りした。引き続き、ご家族様の意向を伺いご相談に応じている。
15	入所系	その他	改めてほしい	社会福祉協議会を通じて依頼していたボランティア活動について、職員の不適切な発言にたいして苦情があった。また、その影響により予定していた活動が中止となった。	職員の不適切な対応	ボランティア代表者へ謝罪を行い、関係職員へ注意を行った。ボランティア活動について、再度ご協力いただけることとなった。
16	入所系	職員の態度	改めてほしい	ご家族様より、職員の対応について利用者様が不快な思いをされているとの相談があり、早急な対応を求めるとの意見があった。	職員の不適切な対応	該当職員へ事実確認を行い、対応について改善が必要であることを確認した。職員への指導を実施するとともに、今後の関わり方について見直しを行い、ご家族様へ説明し了承を得た。また、今回の内容を全職員へ周知し、適切な接遇を再確認した。