

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	(ご本人から) 特定の職員に「トイレに行きたい」と伝えたと、すぐに対応してもらえず待っている間に2回失禁してしまった。その職員には介助されたくない。	職員の不適切な対応	当該職員へ事実確認し丁寧な対応を心がけるよう口頭指導した。 後日、当該職員から相談者へ直接謝罪しご了承いただいた。
2	入所系	被害・損害	改めてほしい	(ご家族から) 思い入れのある服が色落ちしてしまいショックを受けている。	職員の注意不足	当日中にご家族へ謝罪、後日同様の衣類を弁償しご了承いただいた。 再発防止として洗濯洗剤の管理方法を見直した。
3	入所系	被害・損害	話を聞いてほしい 教えてほしい 回答がほしい 改めてほしい	(ご家族から) ショートステイから帰宅された際に、何度かズボンに破損があった旨電話を頂いた。	サービスの質の低さ	ズボンの上げ下げの介助時、後ろを引っ張らず両サイドの部分を優しく持ち上げる。トイレは2人介助とする。衣類チェック表で入退時確認する。
4	入所系	職員の態度	話を聞いてほしい 改めてほしい	(ご本人から) 夜中に職員から額を叩かれたと訴えがあった。	職員の注意不足	職員と入所者様の双方に聞き取りを行った。職員のちょっとした対応が誤解を招くことがあることを指導した。入所者ご家族、ケアマネージャーにも一連の報告と不快な思いをさせたことについて謝罪を行った。
5	入所系	サービス内容	回答がほしい 改めてほしい	(ご家族から) ①コロナ感染発生による面会の中止を他家族にだけ伝え私は聞いていない。 ②情報を伝えて欲しくないとお願ひしていた他家族へ情報を伝えた。	職員の不適切な対応	①ご家族関係を理解し伝え漏れがないようにする。 ②依頼の内容を徹底する。 上記内容をお伝えし了解していただいた。
6	入所系	サービス内容	話を聞いてほしい 改めてほしい	(ご本人から) ①トイレに行きたいのでNCを押したが、職員からまだ排泄の時間ではない。後で来ると話をされた。 ②トイレの際、終わったら呼ぶと伝えたが職員は最後までトイレ内にいた。 ③パット交換の際、汚れたパットを荒く床に投げ、新しいパットを自分で交換するよう言われパットを渡された。	職員の不適切な対応	当該職員に面談にて事実確認を行ったが確認はできなかった。但し、自分が気付かないうちに不快になる対応をしている可能性もあることを伝え、今後気を付けるよう指導した。 上記内容を利用者様ご家族へ伝え、了解していただいた。
7	入所系	職員の態度	改めてほしい	リモート面会時に対応する職員が、話を利用者に伝えてくれない	職員の不適切な対応	耳の遠い利用者様には、リモートでの音が聞き取りづらいところがあり同席する職員が対応しなければならなかった。会話を伝達するということができていなかったため、家族様の発言を利用者様にお伝えすることを徹底することとした。
8	入所系	職員の態度	改めてほしい	面会時に職員の方が入所者に対し、早くと急かす場面があった。	職員の不適切な対応	声掛けの仕方が不適切であった。急かすような言動を改めることを職員間で申し送りを行った。
9	入所系	職員の態度	話を聞いて欲しい。	(ご本人から) 「洗濯後、バスタオルが1枚紛失した。」職員から「心配なら、紛失しないように見ていなさい。」と、言われた。「常に介助においても、雑な扱いをされている。」	職員の不適切な対応	当該職員に聞き取りを行う。職員と利用者様のコミュニケーション不足と、不適切な声掛けによる誤解と判断。職員より謝罪しご本人に納得いただく。
10	入所系	職員の態度	職員の態度を、改めて欲しい。	(ご本人から) 「昨晚、職員による車椅子乗降の際、膝をぶつけて痛かった。今も膝と足が痛い。」「車椅子移動も、雑な操作で怖かった。」「膝、足の痛みがあり、外傷ないが、希望にて湿布対応する。」	職員の不適切な対応	当事者職員に聞き取り調査を行うが、声掛け不足と、介助方法が不適切だったと反省する。当事者職員より、「利用者様に、今後、不安感が無い介助を行い、接遇の改善に努めて行きます。」と謝罪する。利用者様、納得される。
11	通所系	サービス内容	改めてほしい	入浴中に麻痺側の足を強く引っ張られ痛かったことを職員に伝えたと、利用者の状況をよく知らないと職員に言われた。態度を改めてほしい。	サービスの質の低さ	対応した職員へ上司より事実確認と指導注意を行った。利用者様へ謝罪するとともに、再発防止に努めることをお伝えした。
12	通所系	他(駐車場の仕方)	改めてほしい	前回駐車場から出ようとしたら、送迎車が邪魔で出られなかった	職員の注意不足	・その場で謝罪 ・停めるところは、今の所で大丈夫とのことだったため、駐車する位置(車1台通れるよう)の確認を行い、了承いただく。 ・朝礼、申し送りノート等で周知徹底した。
13	通所系	サービス内容	話を聞いてほしい	(ご家族から) 本日利用休みの電話をした際、次の日に変更お願いしたのにすぐに返事がない。折返し電話も用事があると受けるのが大変。携帯から電話して待たされるともっと大変だ。	説明・情報不足	その場で謝罪し、対応可能な職員が限られていることを説明。 連絡を受けた職員は速やかに担当へ報告し早めに返答できるようにしますと伝え了承を得る。 利用日の変更の相談があった場合は、担当の相談員へ確認してから返事をする旨を伝え、承諾を得るようにする。
14	通所系	サービス内容	改めてほしい	(ご家族から) ①送迎の時、職員にお風呂工事を聞いてもはっきりしない返事をされた。 ②利用者が入浴時、職員の態度が、「入るんだらどうぞみたいな感じで洗って貰えない」と本人が言っている。	サービスの質の低さ	・家族へ訪問謝罪する。 ・送迎時回答に困ることを聞かれた場合は、説明し了承を得るよう言葉遣いも含め指導した。 ・入浴時は利用者の状態や要望を確認しながらケアにあたることを職員に周知。
15	通所系	被害・損害	話を聞いてほしい 調べてほしい	(ご本人から) 通所利用し帰宅した後、不明の電話から何度も電話が来た。気持ち悪いのでなかった。同日の利用者から電話番号教えてと言われたが教えなかったのにどうやって調べたのか	他	・施設内で電話番号は入手したわけではなかったが、ご家族へ謝罪と経緯、今後の再発防止対策について説明し了承いただく。 ・職員が間に入り個人情報のやり取りが適切でないときは仲介する。施設内名前表示の変更。送迎時の対応。

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
16	通所系	他（騒音）	他（防音してほしい）	行政にも相談したが、家の中においても施設の室外機の音がうるさい。隣の家の物置を撤去してから直接届くようになったと思う。音を防ぐもので対応してほしい	他	<ul style="list-style-type: none"> 行政、第三者委員同席のもと、相談者宅の庭で騒音チェックし、40dB台で基準内であることを確認した。 相談者が指定してきた室外機にカバーを設置。「まだ音はする」とのことであったが、その後騒音の相談無し。
17	相談支援	職員の態度	改めて欲しい	（ご本人から）モニタリングの報告内容及び報告書提出の遅延及び説明の際の威圧的態度。	職員の不適切な対応	第三者委員と施設責任者で相談者・職員への確認を実施。改善等ご納得いただけるよう対応継続中。