

## 平成31年度(令和元年度)苦情解決に係る取り組み状況

平成30年度下半期及び平成31年度(令和元年度)上半期に各施設・事業所に寄せられた「苦情」について、下記のとおり対応しましたので、ご報告いたし

### ○ 苦情受付の状況

施設・事業所名	計	受付方法							申出人		
		来所 (口頭)	電話	手紙・ 連絡帳	サービス 利用時	送迎時	訪問	その他	本人 (利用者)	家族	その他
明照保育園	6	5		2						6	
原口こども園	7		7							7	
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	6	6								6	
明照デイサービスセンター	9	3	6							8	1
相談支援センター明照	11		4				7			5	6
明照ヘルパーステーション	5		1				4		2	3	
グループホーム明照	0										
ひだまりデイサービスセンター	7	2	4			1			1	2	4
デイサービスセンターひだまり2号館	1		1							1	
ひだまり柳丸館 (デイサービスセンター・住宅型有料老人ホーム)	6				5	1			6		
那珂の郷	5		4			1				4	1
計	63	16	27	2	5	3	11	0	9	42	12

注1)明照保育園の受付方法のカウントは、一部重複を含む。

○ 第三者委員への報告件数 0件

○ 苦情の内容と施設・事業所の回答及び対応

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
明照保育園	来所	家族	本児の体調が優れず、下痢が続いていたため、担当保育士が母親に無理をせず家庭で過ごした方が良いと伝えところ、「医者から登園しても良いと言われたのにどうして休まないといけないのか？」と不満そうに話される。	本児の健康のことを思い伝えたつもり言葉が母親に不快な思いをさせてしまったことに反省し、母親に謝罪した。
	連絡帳 来所	家族	子どもが怪我をして帰ってきたが、職員からは何も連絡が無かった。「先生に話したのか？」と聞いたところ、職員はパソコンに向かって話せなかったと言っていた。怪我などはしっかり伝えてほしい。	直接、謝罪した。職員間で話し合い、保育中は子どもの安全の見守りを徹底し、パソコン業務・事務的業務は行わないようにする。
	来所	家族	担当保育士から挨拶が無いのが気になり、不愉快である。職員も忙しいのは理解しているが、子どもたちに挨拶を指導する立場であるのだから、保育士もしっかりと挨拶して欲しい。	保護者に直接、謝罪する。 挨拶について、全職員に再度、指導と確認を行う。全ての保護者、訪問者が「良い挨拶を受けた」と実感できる挨拶を行うように努める。
	来所	家族	着替え鞆の中に直接、使用済みの紙オムツや汚れた衣服が入っていることが多い、子どもが自分でするように指導しているのかもしれないが、最後は保育士が確認して欲しい。	保護者に謝罪した。 衣服を片付ける時には、保育士が見守り、最後の確認をしながら指導を行うように徹底した。
	連絡帳	家族	帰宅後、ズボン、フェイスタオルに便の付着があった。帰宅前に排便のためシャワーをしたと聞いていたので、その時の物だと思うが、洗って汚れを落として、袋に入れて欲しい。	保護者に謝罪した。 今後、シャワーの仕方や確認を職員間で行い、再発防止に努める。
	来所	家族	園外保育の日に持参した浮き輪に名前の書いたテープが貼り付けてあった。はがすと柄がある所に跡が残ってしまった。名前は書いて持たせたのに、不愉快である。	保護者に謝罪し、弁償を申し出たが、今後このようなことが無いようにしてほしいと言われた。 保護者に確認せずに、名前が良く見えるようにと、保育士都合で行ったことが苦情に繋がったと反省する。今後、子どもの持ち物は丁寧に扱うことを徹底する。
原口こども園	電話	家族	園児の頭をコンコンとたたく職員を見た。	対象となると考えられる職員8名から事情を聞き指導した。
	電話	家族	紙パンツをはかせないまま降園し、途中排尿した。	職員全体で、着替えをさせた後の確認を徹底するよう指導。
	来所	家族	一人親世帯への細かな配慮がほしい。	園長が母親の話聞いて全体で確認し合う。
	電話	家族	おむつと着替えが混ざっている。	保護者からの訴えに素直に耳を傾け職員間の連携を徹底するように指導した。
	電話	家族	虫刺されの対応が不十分である。	薬の使い方等について、職員間で連絡を密にすることを徹底した。
	電話	家族	おもらしをしたパンツが他の着替えと混ざっていた。	尿などのついたものと他のものは別々に入れることを徹底した。
	電話	家族	他の園児に噛みつかれたようだ。	日常の見守りの徹底と、ケガの後の対応処置の改善に取り組んだ。
佐土原保育園	来所	家族	神社前の駐車場が荒れている。へこみが大きく雨の後など大変使用しにくい。砂利を入れるなど整備を行ってほしい。	ご意見をしっかりと傾聴し駐車場利用の際の不便について謝罪を行った。法人本部に相談し、砂利を入れ固める整備を行った。

	来所	家族	<p>児童の足に青あざができていた。父親が本人に聴くと、同じクラスの男子に踏まれたり蹴られたりしていると言っている。前年度より同じ児童からつままれて、身体に青あざができたことがあった。</p> <p>ロッカーが隣同士で、座る場所の取り合いになっているようである。対策を講じてほしい。</p>	<p>保護者の話を傾聴し謝罪を行った。</p> <p>ロッカーの位置の変更や、活動中の様子をしっかりと見守り、身体的な強い接触を防ぐこと、毎日の様子を送迎時に口頭や、連絡帳でお知らせすることを伝え、了解を得た。</p>
	来所	家族	<p>活動の開始前に利用児が走り回り、申出人の長男が右脛、目じりに傷を負った。園のその後の怪我等への対応は的確だったが、怪我の原因となった児童の保護者への連絡がされなかったことが納得できない。</p> <p>怪我をさせた児童と保護者への対応をしっかりともらいたい。怪我をさせた児童の保護者が何も知らないのは納得できない。</p>	<p>園としては、怪我については必ず保護者へ連絡するとともに、怪我をさせた家庭への連絡も3歳児以上児については必ず行っている。今回の場合、相手側への連絡が遅れてしまったことは不手際であり、謝罪した。</p> <p>遅くなったが、相手側への連絡を行っていること、今後このようなことがないように対応することを説明し、了承いただいた。このことを、全職員へ周知徹底した。</p>
	来所	家族	<p>保育士から「給食の食べ方が遅い」「着替えが遅い」と言われるが、その子その子の発達状況があるのではないか。その子ができるように手を添えてやるのが保育士ではないか。最近、保育園に行きたがらないのは保育士が厳しすぎるからだと思える。</p> <p>水筒も持たせているが、ほとんど飲んでいない。まだ、水筒から上手に飲むことができない子どもに「飲みなさい」では飲めるわけがない。保育士の細かな目配りと配慮が足りないので飲むことも出来ず先生に訴えることも出来ず、そのまま持ち帰っているようである。保育士の対応の改善を望む。</p>	<p>申し出の内容を時間をかけて傾聴した。</p> <p>保育が不十分であったことを謝罪し、クラスや園全体で討議し今後の改善につなげることを約束した。今後もお気づきの点は何でも述べていただきたいと述べ、了承いただいた。その後、全職員へ周知徹底した。</p>
	来所	家族	<p>学童クラブ内で、他児童が本児に対して、強い言葉遣いや接触がある様子で、学童クラブに行きたくないと言っている。</p> <p>学童クラブに行ってもらわないと困るが、怖い思いはさせたくないなので改善してほしい。</p>	<p>席が同じグループ内で起きている様子だったため、特に上級生に対して、下級生に対する親切な行動や言葉遣いについて指導を行った。</p> <p>児童の見守りをしっかりと行うことで、再発防止につとめることを保護者に報告した。その後、全職員へ周知徹底した。</p>
	来所	家族	<p>学童保育担当の職員から、当日起こった転倒について詳しい説明がなかった。説明できないのは、見ていないからだと思う。</p> <p>また、降園時間記録のタッチパネルも、子どもに自由に押させているが、職員が行うべきではないか。</p> <p>新しく学童担当になった職員への指導をしっかりと行ってほしい。</p>	<p>申出人の話を時間をかけて傾聴し、学童クラブの指導に不適切な点があったことを謝罪した。</p> <p>今後、職員間の報告、連絡、相談をしっかりと行うこと、適切な児童の見守りができる指導体制を整えることで了承いただいた。その後、全職員へ周知徹底した。</p>
明照デイサービスセンター	来所	家族	<p>入浴時に着替えが換えていなかった。</p>	<p>衣類交換したらカゴや服の上に白いタオルを置くことの徹底を行いどの職員が対応しても確認できる仕組みを作る。そのことを職員間で周知した。</p>
	来所	家族	<p>下着の中にピンクのタオルが入っていた。（脱衣室の椅子にピンクのタオルが引いてあり、着衣時に下着と一緒に上げてしまった）</p>	<p>入浴の着脱時に見守り不足から起きたこと。今後は確実に見守りの中、着脱行為を行っていただき同様のことが無いように再周知した。</p>
	来所	家族	<p>他者の下着が着替えた物の中に入っていた。</p>	<p>脱衣時の見守りを徹底することを伝えた。着替え時の交換は確実にを行う事と他者が間違わないような環境整備として手が届かない配席などの整備を行う。職員間で周知を行う。</p>
	電話	家族	<p>(入浴に関わる事項)</p> <p>かばんの中に入っていた処置用道具の中にテープが入っていないと連絡を受ける。</p>	<p>謝罪し、状況説明を行った。</p> <p>必要備品を出した職員が責任をもって収納するよう改善に努めることを伝えた。備品が所定の位置に必ず入っているかを、入浴後・帰宅前の際にかばんチェックを行うように習慣化していく。</p>
	電話	家族	<p>(入浴に関する事項)</p> <p>入浴時に新しい肌着に替えていなかったと指摘を受ける。</p>	<p>謝罪し、状況説明を行った。</p> <p>新しい肌着に替えて本氏に助言しても、忘れてまたカバンからは肌着類を出してしまう様子があったので、交換したらカバンは近くに置かないようにすることにした。</p>

	電話	家族	(入浴に関する事項) 湿布の貼っている場所が違うと指摘を受ける。	謝罪し、状況説明を行った。 湿布を貼る位置は右腰で統一することとした。
	電話	家族	(入浴に関する事項) 本日は湿布を貼っていなかったと指摘を受ける。	謝罪し、状況説明を行った。 必ず湿布を右腰に貼るように統一する。湿布や軟膏のチェックボードにしっかり書き加えることとした。
	電話	匿名	(送迎に関する事項) 事業所の近くで、事業所の送迎車両と近隣の方から電話があった。	謝罪し、状況説明を行った。 当日に送迎に行った職員に状況を確認した上で、全職員に安全運転について指導した。法人の看板を背負って車に乗っている意識を全職員が持つことを徹底した。
	電話	家族	(入浴に関する事項) 前回利用した時、おむつの履き方がねじれていた。また、それ以降もパットの当て方が表裏逆になっていたと指摘を受ける。	謝罪し、状況説明を行った。 バルーンが入っている方で立位不可。二人介助が必要でおむつだったため、介助が難しかった。苦情があがってから職員全員で協議し、以下のことを周知徹底行う。 ○ おむつ着用時の見守り、確認の徹底。 ○ おむつ、パットをあてる時は必ず向きなど方向を確認する。 ○ 入浴時は車椅子におむつ、パットをセットする。 ○ 休養後にオムツがずれたりしていないか確認する。
相談支援センター 明照	訪問	家族	住宅型有料老人ホーム入所中だが、面会に行くと急に居室に案内され「トイレを使う頻度が多く、ペーパーを使う量も多いので買ってきてほしい」と言われ「トイレが詰まったら修理代は負担して下さい」と言われた。トイレを詰まらせたこともないし、紙しか流さないのに何故詰まるのかわからない。納得がいかないため入所者の娘婿が行き、「紙をある程度ちぎっておいておくなど多量に使わない工夫をしてほしい」と職員へ伝えると「わかりました」と言われた。相手が女性が男性かで態度が違うと不安になる。	施設へ連絡し「パット等を流して詰まらせるような状況があるか」と聞く。責任者は「パットを流すことはない。他の管理者が急に家族にそのようなことを言うのでご家族もそのことしか頭に残っていないような感じだった。ペーパーを買ってきてほしいと伝えただけだった」と言われる。また、その後施設へ訪問した際に「トイレトペーパーの購入もしなくて良い」と職員から言われたと、ご家族は施設側の言うことが変わることによる不信感をもっていった。
	電話	他事業所	住宅型有料老人ホーム職員より、自事業所担当の退所した方の家族が「うちの施設のことを勝手にお金を引き出していた。あそこは、ぼったくりの施設だ」と言っている。と苦情の電話が入る。	家族や本人もしっかりされており、理解力があるため、誤解があれば直接家族へ訂正して頂くよう答える。
	訪問	家族	住宅型有料老人ホーム入所中で朝は訪問介護を利用して更衣や整容をしてもらっているが、この前トイレで座り込んでいたと報告の連絡があった。夜のケアの話をしていたら、「一人で着替えをしている。夜中の見回りの際は入り口から除くだけで顔をのぞき込んだりはしない」と言われた。そのようなサービスで良いのだろうか。朝は更衣の手伝いがいるのに何故夜はないのか。	要介護3であり、身体状況を考えても更衣介助が必要な状態のため、ケアプランにも位置付けている。施設へ連絡し何うと「介助している」と責任者が言われる。事情を伝えるが、その後家族へ誤解を解くような連絡はされていない。月末訪問時に「施設へ確認したが夜間の更衣介助は行っている」ことをケアマネージャーから伝えた。不信感は変わりなく、他のことについても不安を持たれていた。
	訪問	他事業所	有料老人ホーム入所者の定期訪問で、ホーム管理者より寝返りが難しいので耐圧分散マットを使用したいとの依頼があった。デイサービス、訪問介護で支給限度額いっぱい利用していたため、利用の同建物1階にあるデイサービスに、毎日利用の入浴の調整をお願いしたところ、「ホームのほうで福祉用具を使用せず何らかの褥瘡対策をしたらいい・・・定時に体位を変えたいい・・・」と職員が動けば済むことだといわれ、同職場で連携がとれておらず対立感を感じられた。	利用者の状況を把握して必要なサービスを提供していくことが必要だが今回は、ホームとデイサービスの管理者同士が話し合うということで様子を見ている。

	訪問	家族	利用者の家族より利用中のショートステイ事業所について、本人が「職員同士ばかりが話していて誰も相手をしてくれないので行かない」と繰り返し言うので、変更してほしい。と相談がある。事業所へ「利用中話し相手が無く寂しいようだ」と伝えるが、次の利用時も同様のことを本人が言われる。事業所側としては「今回は他の利用者さんに手がかかっていたのでそう思われたのかもしれない」と言われるが、排泄が自立しており、そこにプライドも持っている利用者に対し、居室にポータブルトイレを置くなど対応に不安を感じた。	認知症でありショートステイ利用したくないために言われているかもしれないため、他の事業所と2か所交互に利用し、再検討することにした。
	訪問	家族	家族の病気で在宅介護が困難となり、3か月間老人保健施設に入所した。認知症があり、帰宅欲求や被害的な訴えがみられ、職員に対して怒り出すこともあった。日常生活動作も指示が通らないこともあり、日常的に支援が必要な状態だった。今月施設による退所後の自宅訪問の際「今後受け入れは難しいので、他のところを検討してほしい」と遠回しに断られた。家でも大変なので想像はつくが、あんな言われ方をして残念だったと家族より話がある。	他事業所でショートステイは利用していたが、長期間は初めての利用。家族は今回のことで施設側の信用をなくし、本人も利用していたが、そちらの利用もしないとのこと。本人の状態については主治医と相談し、他科受診も検討中。在宅介護も難しくなっているため、区分変更をかけ施設入所を検討していくこととなる。
	訪問	家族	デイサービスで母が迷惑をかけている。起きたことについて、その都度事業所から連絡が来る。家族としても迷惑をかけないように本人に言っているが高齢で軽い認知症もあり、言うことを聞かない。毎回申し訳ない気持ちで謝っているが、もうそれに疲れて悩んでいる。自宅にいられると介護負担があるが、その方がまだいいかもしれないので、利用回数を減らしたい。	事業所側へ相談。トラブル時の報告の仕方を再検討して頂くこととなる。
	電話	他事業所	有料老人ホームより、長年入所している利用者であるが、本人を思って対応や助言していることに対して、受け入れがなく特定の職員に激しい言葉で発言をしたりするので、これ以上事業所では受け入れが難しいので、次の入所先を検討してほしい。	以前より、関係性が悪い状態ではあったが、利用者自身も精神的な疾患もうかがえる。また、自分の思いを否定する職員に対しては感情的になり、日に日にその対象者となる職員が増えてきた。家族が県外在住であり、近くに身内もなく、本人が退所を希望していないが、家族と相談し次の入所先を検討している。本来は、事業所に状況を勘案し対応をお願いするところではあるが、関係性が悪化しており、双方にとっても、良い環境とは思えなくなっている。
	訪問	他事業所	有料老人ホームより、精神的に不安定になっており、現在定期薬も内服されず、身勝手な発言や行動が多くなっているため、施設での対応の限界を迎えている。	もとより、精神疾患があり、躁鬱の症状は見られていたが、今回は服薬も拒否されているため、そう状態が続いている。家族も県外在住であり、こまめな対応や相談が難しい。施設職員と利用者との話を繰り返し聞くが、本人の訴えは現実的ではなく、希望に沿うことは難しいと説明があった。施設対応で、かかりつけ医の精神科を受診し、現在入院設備のある病院に3月入院となる。今後については未定。
	電話	他事業所	2日続けて、自ら介護タクシーへ連絡し、勝手に買い物へ行こうとしていた。また、施設職員に意図的に事実でない事を書いて、用事を頼もうとしているので、現場が混乱してしまい、やはり施設での対応が今後は難しい。どこか、ご本人に会うところを探してほしい。	先月より、退所希望を施設側より言われ、本人家族も受け入れていたが、移行先が見つからずにいた。外出を試みた件に関しては、本人に説明し、事前に相談するよう伝える。介護タクシー側に事情を説明し、今後は事前に相談や依頼を行うことを伝える。施設側には、施設探しの進行状況を説明。4月に入ってから。新しい入所施設が決まり、すでに退所し、新しい施設での生活がスタートできている。利用者との関係性が悪くなると、些細なことまでトラブルに発展してしまうため、日ごろの関係性を双方側に確認が重要であった。
	電話	他事業所	担当利用者へ対応について、運営適正化委員会から障がい者就業・生活支援センターに連絡があった。「担当者の対応が冷たい」「同じ内容の回答しかしない」と言った内容だった。どのように対応すればよいか、統一するために事業所で方針を決めてもらいたい。	本人と母親等と面談を行い、本人の要望を確認すると、就労移行支援や就労継続支援B型、一般の短時間労働など希望を話されるが、すぐにということではなかった。今後の支援については、月1回、1時間程度で面談を行うことを提案するが、本人の返答はなかった。 様々な事業所へ連絡される件については、今まで通り話を聞いてもらい、何らかのサービス利用の意向がある時、相談支援専門員へ相談を促すようにしてもらおうこととする。
明照ヘルパー ステーション	訪問	家族	陰部を拭いたタオルで背中を拭いたり、介助の際、掛け布団をたたまず下の方に丸めてある。改めてほしい。	サービス提供責任者が訪問し、ご家族に事情を伺い謝罪を行った。サービス提供責任者が、全ヘルパーに同行し活動内容をチェックし、指導を行う事で了承を得た。別日に家族の許可を得て利用者宅に担当で集まりケアの統一のための勉強会を行った。

	電話	家族	契約の段階では利用料金は1割と聞いていたのに、実際は給付制限があり3割負担と言われた。最初と話が違う。納得できない。給付制限が終わるまでヘルパーはもう使わない。	ケアマネージャー、管理者、サービス提供責任者が負担割合証のみの確認で、介護保険証の給付制限を見落としをしていた。ケアマネージャーと同行し謝罪し、説明を行った。今後は、介護保険証の2重、3重のチェックを行っていく。
	訪問	家族	利用者へ利用料・請求書を6ヶ月お渡ししていなかった。利用者の方が他界されたので、ご家族に請求書を手渡した。その際、6ヶ月お渡ししていない事に気が付いた。ご家族は、その都度本人に渡してほしかったと言われた。	管理者・サービス提供責任者で訪問し、ご家族に謝罪を行う。今後、同じことがないように、毎月必ず利用者へ請求書をお渡しするように徹底する。活動時間に追われてしまい、渡し忘れることがないように注意していく。また、利用者の信用を失わないように十分注意していくようヘルパーに周知した。
	訪問	利用者	活動時、「食べ物はある」とヘルパーが本人に伝えていた。しかし、実際は食べるものがなく困った。夕方、家族が差し入れを持ってきてくれたから助かったが、そのヘルパーにはもう来てもらわなくていいとのことであった。	サービス提供責任者が訪問し、謝罪を行い、状況の聞き取りを行った。双方の言葉のずれ違いが原因ではないかと考えられる。ご本人も、あまり話を大きくしてほしくないとの訴えあり。ヘルパーに指導を行い、次回の活動に入る際、サービス提供責任者が同行する旨を伝えた承を得る。利用者の食生活の偏りや身体レベル低下により買い物も自分で行くことが困難になっている。配食の提案も行っているが、「いらないと」の拒否あり。今後の生活状況など様子を見ていき、活動内容や活動時間の変更などの検討も視野に入れていく。
	訪問	利用者	サービス提供責任者が訪問すると「自分はしてもらう立場だからあまりこんなことは言いたくないが、先週末に来たヘルパーを交代して欲しい。上から目線で物を言われているような気がする。口を開けば掃除のことしか言わないし、掃除しかしない。自分のことが気に入らないのだろう。」とのことであった。	サービス提供責任者が訪問し、謝罪を行い、その時の状況を伺った。本人は迷惑をかけて申し訳ないと言われていた。初回訪問同行時に、ヘルパーに説明・助言したが、指導不足だった感も否めない。今回の件は、担当ヘルパーが本人との関係性が出来ていない段階で、ご本人によかれと思って助言を行ったことも不信感を招く結果となったと考えられる。担当ヘルパーにその旨伝え、指導を行った。活動だけに囚われてしまい、本人をしっかり見ることが疎かになってしまったことも要因である。ヘルパー交代を行い、しばらくはそのヘルパーのことを話していたが、現在は替えてもらって良かったと言われている。
ひだまりデイサービスセンター	電話	利用者	朝の送迎時に自宅玄関の扉が開いていたと電話があり。	電話にて、その場で謝罪する。
	来所	地域住民	エアコンの室外機が時々大きな音がする。	謝罪しエアコンの新規導入を行う。
	来所	地域住民	公用車を近所の自宅前に一時停車した際に私道だから停めないでほしい。	謝罪し停めないようにする。
	電話	地域住民	一旦停止をせずに急に出てきて危うくぶつかりそうになった。もう数回同様のことがあった。	電話で謝罪し、職員への安全運転講習を行うことを伝える。
	電話	家族	朝の送迎時、事業所に「もう15分待っているけど迎えが来ない。」との電話があった。	お迎えに行った職員が、その場で謝罪を行い、その後は職員間で時間厳守の確認を行う。
	電話	他事業所	職員の声掛けが威圧的で怖いと思っていた。他のデイサービスを紹介してほしいとの申し出があった。	朝礼で、その旨を職員に伝え、言葉遣い、声掛けを丁寧に行うことを徹底した。
	送迎時	家族	請求書はもらっているが領収書はもらっていない。口座を変更したが引き落としが出来ていない。	謝罪し、領収書の再発行と口座の手続きについての説明を行った。
デイサービスセンターひだまり2号館	電話	家族	朝、車からの降車の際、過去脱臼したことのある右肩の痛みの訴えがあった。脱臼歴があるのは看護師も理解していたはずなのに、事故対応としての病院受診が午後であったのは対応が遅いのではないか。	対応が遅れたことをご本人、ご家族に謝罪した。 事故対応として、入院時の一連の手続きや準備について、また退院後は入所されている施設に対して処置等が必要となる物品の準備、診察やリハビリ通院についての対応等の一切を引き受け、ご家族の負担を少なくすることで理解を求めた。

ひだまり柳丸館	サービス利用時	利用者数名【住宅型】	洗濯代行について、数名のご利用者様より苦情があがる。洗濯代行を利用されている方に対して、職員の言葉がきつい。「洗濯物を早く持ってきて」⇒「してやっている」「急がせている」ように伝わっている。「自分で洗濯してもいいですよ」⇒「頼まず、自分で洗濯をなささい」と言われているよう伝わる。「天気が悪いからなかなか乾かないのよね」⇒いやみを言われているように伝わる	〇〇させる。〇〇してやっている・の発言や態度が職員に出ている。職員会議で苦情内容に対して改めるよう指導を行う。「禁句集」をあつめて、言わない様に徹底を行う。
	サービス利用時	利用者【デイ】	デイサービスホール内で、職員が「あーでもない、こーでもない、いやそうじゃない」等と互いに大きな声で言い合っている姿を見かね、「ここは偉い先生ばかりで、全然まとまりがない。耳が痛い。」と皆に向かって言われる。	利用者の前で意見の言い合いをしていたのを見かねて発言された様子。利用者の前での意見の言い合いはやめるように徹底する。
	送迎時	利用者【デイ】	送迎時、歩行に不安がある方に対して手引きの支援がなかった事に対して立腹される。施設到着後も支援が得られなかった。	該当する職員に対して指導を実施。
	サービス利用時	利用者【住宅型】	職員間同士の言動が耳にさわるとの苦情あり。職員同士の物の言い方などが激しく苦情となった。	職員間でのトラブルで言い合いが目立ったため、職員へ指導を行った。
	サービス利用時	利用者【住宅型】	認知のある方が、夜間帯に落ち着きがなくなり、他者の部屋へ訪室し、部屋から出ていかないと苦情あり。	同階の方は、夕食後は居室の施錠をお願いした。当本人は内服調整中で、話し合いを重ね、後に退居という形となった。
	サービス利用時	利用者【デイ・住宅型】	職員の言動が厳しい・怖いとの声があると、職員に訴えがあった。	特定の職員の言動が目立っていたため、その職員への言動を指導した。
那珂の郷	送迎時	家族	朝の送迎前、急に泣き出した。活動班で他の利用者に見無視され、嫌なことを言われたことがあった。施設での様子を教えてほしい。	活動班の利用者複数間でのやり取りで嫌な思いをされたことが確認できた。申出人に報告する。今後の見守りをお願いされる。活動班で約束事をし座席の配置も配慮した。
	電話	家族	さおり班の空調が匂うことや、関わりが少なくなっているのではないかと。環境等を配慮してほしい。	さおり室の座席の配置転換を行い常に利用者の安全で安心できる体制を整えた。空調設備は早急に掃除を行い対応した。
	電話	家族	日中一時利用を希望していたが当日送迎に来なかった。	予定表の見落としを謝罪する。予定表の受けつけ処理の方法を職員で再確認した。
	電話	家族	バス添乗職員の配慮不足により、送迎時の対応について指摘を受ける。また、利用者への接し方を見直してほしい。	保護者に謝罪の連絡をする。乗車時の対応について確認し、職員間の情報共有を行った。
	電話	行政担当課	利用者様への対応が優しすぎ、今まで出来ていたことができなくなってきている。と保護者からの連絡を受けたため、連絡を受ける。	保護者に行政担当課から連絡があった旨をお伝えし、謝罪をした。保護者に、施設での様子等を伝え対応等の見直しを行っていくことを伝え了承していただく。