

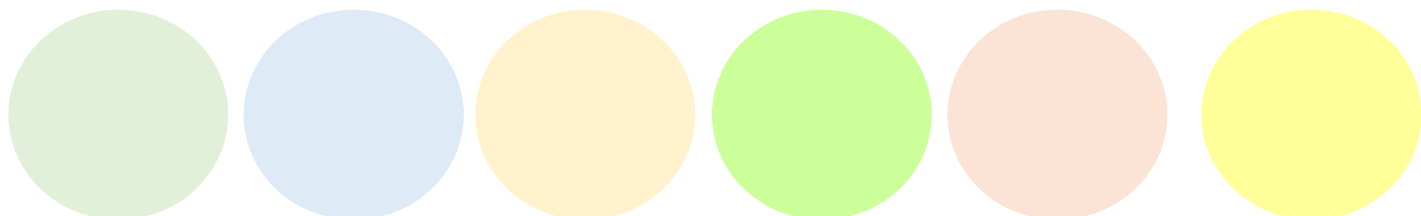
# 令和元年度 福祉サービス苦情解決事例集

(鹿児島県内福祉サービス事業所の 15 事例)

## 福祉サービス運営適正化委員会

(社会福祉法人鹿児島県社会福祉協議会)

※本事例集は、令和元年度に開催した苦情解決研修会（中級編）の参加者から提出いただいた事例の中から、前回作成した事例集に無い事例内容で、承諾が得られたものを掲載してあります。施設・事業所に実際に寄せられた苦情の内容やその対応方法を参考に各事業所における苦情解決体制の整備や適切な対応を行うための研修等でご活用ください。



# 目 次

<高齢者分野> . . . . .	1
◆ 職員間の連絡不足について . . . . .	2
◆ 転倒防止について . . . . .	3
◆ 職員の不適切な態度やケアについて . . . . .	4
◆ 破れた洋服を着せないでほしいことについて . . . . .	5
◆ 職員の謝罪と事務所への報告について . . . . .	6
<障害分野> . . . . .	7
◆ 電話への返信がないことについて . . . . .	8
◆ 利用者本人への食事制限について . . . . .	9
◆ 事業所における作業工賃の不平等について . . . . .	10
◆ 職員の言動が体調不良につながったことについて . . . . .	11
◆ 経鼻経管の栄養摂取、水分補給の対応について . . . . .	12
<児童分野> . . . . .	13
◆ 相手の保護者に謝罪をしてほしいことについて . . . . .	14
◆ 利用日数について . . . . .	15
◆ 送迎時間について . . . . .	16
◆ 利用終了時の説明の行き違いについて . . . . .	17
◆ 宿題をさせてほしいことについて . . . . .	18

---

---

# 高齢者分野

◇ 職員間の連絡不足について◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他(        )	
		<input type="checkbox"/> 入所(                                ) <input type="checkbox"/> 通所(                                )	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> その他(        )	
3	利用者の状況 サービス利用状況	家族娘3人、息子1人、あまり仲が良くないが、それぞれで面会に来られる。 本人は、認知症もあり、車イスでの生活、食事、排泄全介助。	
4	状況の概要 及び経過	家族の話された事が、他の職員に伝わっていきなく、何度も話され、一度言ったら皆で共有して対応してほしいとの事。	
5	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決   ・ <input type="checkbox"/> 不調	毎日の記録、特に連絡の記録には、必ず目を通し、サインをもらう。
6	今後の課題	利用者、家族の方々からの意見、要望があれば必ず皆で共有できる対策をするように、介護日誌のサイン、他の職員との話し合い、報告、連絡相談をしっかりとっていく。	

◇ 転倒防止について◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他(    )	
		<input type="checkbox"/> 入所(    ) <input type="checkbox"/> 通所(    )	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> その他(    )	
3	利用者の状況 サービス利用状況	認知症状有	
4	状況の概要 及び経過	<p>当施設は、高齢者生活介護施設であり、夜間業務(22時から翌7時まで)は、介護職員一人体制となっている。</p> <p>事故当日の状況は、早朝6時30分頃センサーの反応があったが、他の方の介助中であったこともあり、約3分遅れて訪室すると、利用者が床に横たわっているのを発見する。右手中指に傷があり出血していたが、気分不良はなかった。</p> <p>その後の状況は、8時の検診では、右額に発赤と腫れがみられ、熱37.1℃ 血圧145/73 脈拍69であった。8時30分ごろの検診では、右肩に腫れがみられるとともに、利用者から痛みの訴えが聞かれたため、看護師同伴で救急病院を受診した。</p> <p>受診の結果、右上腕骨骨折と診断され、手術し、入院治療となった。現在は、回復している。</p>	
5	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決	・ 不調
6	今後の課題	利用者は、その日の状況や精神状態で行動も違うことから、利用者の行動に合わせてスタッフも巡視や見守りを強化する。	

◇ 職員の不適切な態度やケアについて ◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他(      )	
		<input type="checkbox"/> 入所(                      ) <input type="checkbox"/> 通所(                      )	
2	申出者	<input checked="" type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> その他(      )	
3	利用者の状況 サービス利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特別養護老人ホームへ入所中</li> <li>・左上下肢麻痺、車イスを自操可</li> <li>・言語障害あるが、認知症状なし(物忘れ程度)</li> <li>・子供は長女のみ</li> </ul>	
4	状況の概要 及び経過	<p>今年度の4月に、数日にわたり訴えがあった。</p> <p>訴えの内容は、大まかに次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレに連れて行ってほしかったのに「勤務時間じゃない」と言われ連れて行ってもらえなかった。</li> <li>・人が見ている時と、見てない時の態度が違う。</li> <li>・態度や言葉が悪い。</li> </ul> <p>職員へ利用者や家族からの声を聞いた時は、そのままにせず、報告するよう周知した。</p>	
5	対応の結果	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">解決</div> ・ 不調	苦情の内容を職員全員に周知し、現状を知ってもらった。
6	今後の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員への教育不足</li> <li>・ご利用者や家族の声の拾い上げ</li> </ul>	

◇ 破れた洋服を着せないでほしいことについて◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他(      )	
		<input type="checkbox"/> 入所(                      ) <input type="checkbox"/> 通所(                      )	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> その他(      )	
3	利用者の状況 サービス利用状況	重度の認知症で、ADLについても全介助。 居室内での脱衣行為あり、ろう便等の周辺症状も見られる。 国民年金にて年金内でサービス料の支払い可。 子は3名おり、定期的な面会が行われている。	
4	状況の概要 及び経過	ご家族の面会当時、ズボンの側面が破けているのに職員が気付かず、そのまま着用させていた。それに、ご家族が気付き、指摘をうける。 その後、相談員が対応し、このようなズボンを着用させていたことに対して謝罪する。 その後、すぐにズボンを履き替えて頂くために着脱介助を行う。	
5	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決   ・ <input type="checkbox"/> 不調	素早く謝罪を行う。
6	今後の課題	定期的に衣類の確認を怠っていたこと、着衣時に破れ等がないか確認が不足していたこと。これらの対応を確実にを行うことを対応策とする。	

◇ 職員の謝罪と事務所への報告について ◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他(      )	
		<input type="checkbox"/> 入所(                      ) <input type="checkbox"/> 通所(                      )	
2	申出者	<input checked="" type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> その他(      )	
3	利用者の状況 サービス利用状況	生活…独居 家族構成…ご主人は今年亡くなり一人暮らし      一人息子は隣の市に在住 健康…60歳の時、事故で脊髄損傷し両下肢麻痺 サービスの利用状況…毎日(夜)トイレ臥床介助のためサービスに入る	
4	状況の概要 及び経過	夜8時頃、トイレから車イスへ移乗介助を行った際、車イスのブレーキがかかっていなかった為、移乗途中(全介助で抱えた状態)で車イスが後方へ動き出し利用者と一緒に職員はそのまま床へ転落した。その際、利用者は車イスからズレ落ちる形で後頭部をアームレストで強打、車イスは手の届かない場所まで移動していた。利用者の状況を確認すると、後頭部と肩に痛みがあり、膝にアザができていた。後頭部はすぐ冷やす(コブができていた為)本人が「大丈夫」と言うので、ベットに臥床介助し帰宅。翌日、ケアマネに本人から電話があり、ケアマネから事務所へ報告がある。職員からの報告が無く、事務所は何も把握しておらず、すぐに主任が本人宅へ訪問し謝罪する。翌々日、職員が事務所へ報告していなかった事と職員のちゃんとした謝罪が無かったと、息子さんから苦情の電話がある。職員、主任、ケアマネと謝罪に行くが、すごい剣幕で怒る。	
5	対応の結果	解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	事故があつたら、夜間であってもすぐ主任に報告する。 バイタル測定、ケガの状況確認を行い対応する。頭部の場合、医療機関を受診してもらう。タクシー代、診察代は事業所が負担する。
6	今後の課題	職員の接遇研修を前月に行ったばかりだったが、再度研修が必要と感じた。10年以上経験のある職員であるが、初心に戻り「右のブレーキよし、左のブレーキよし」と確認を行い慎重に介助する。	



---

---

# 障害者分野











---

---

# 児童分野





◇ 利用日数について◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他(      )	
		<input type="checkbox"/> 入所(                      ) <input type="checkbox"/> 通所(                      )	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> その他(      )	
3	利用者の状況 サービス利用状況	生活:特別支援学級在籍(3年生)・歩行可能・移動時の見守り必要 健康:デュシェンヌ型筋ジストロフィー ステロイド服用中。リハビリ1回/週 経済:障がい者手帳 療育手帳所持なし	
4	状況の概要 及び経過	6月の利用予定について、前月に家族より希望を確認。 当事業所開所日数24日に対して、6月の支給日数が22日である事を伝えるも、 利用希望が23日あり。 「受給者証には、23日と記載があるが、なぜ22日しか利用できないのか」との相談あり。 自宅にて面談し、受給者証を母親と確認しながら「当該月の日数 -8日/月とする」の表記を確認していただき、説明を行いながら、内容を理解していただくことで解決となる。	
5	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決   ・ <input type="checkbox"/> 不調	日頃から母親との会話(1日の様子の伝達)やコミュニケーションを多く図っていたこと。
6	今後の課題	契約時に契約日数の説明を行うが、初めて利用される方は、理解できない事もあることがわかり、定期的に契約日数・支給日数・受給者証等の内容説明を行う。	

◇ 送迎時間について◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他(      )	
		<input type="checkbox"/> 入所(                      ) <input type="checkbox"/> 通所(                      )	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> その他(      )	
3	利用者の状況 サービス利用状況	家族構成:母、兄、本人    支援学級 小学校1年 放課後等デイサービス    2事業所使用	
4	状況の概要 及び経過	契約時に、自宅への送り時間を 17:45～18:00 で保護者へは伝えていた。 初回、利用時自宅へ 17:45 着で送迎を行うも、保護者が自宅にいらっしやらず自宅前に車中で待機していた。18:00 過ぎに保護者が帰ってこられて、引き継ぎの際に「18:00 着送迎ではなかったのか」と不機嫌そうに話されたため、すぐ返答せず、事業所で確認してからお伝えしますと言って帰る。 契約時の資料に、17:45～18:00 送迎の記載があり、それを保護者に伝えると納得されていた。	
5	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決   ・ <input type="checkbox"/> 不調	聞かれた時にすぐ返答しなかったことが、時間が空き冷静になる時間が取れた。
6	今後の課題	契約時に話したことをたまたま記載していたが、書類、文書以外のことでは、口答で伝えたりしたので、今後は、伝えることは文書にしておくようにする。	

◇ 利用終了時の説明の行き違いについて◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他(      )	
		<input type="checkbox"/> 入所(                      ) <input type="checkbox"/> 通所(                      )	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> その他(      )	
3	利用者の状況 サービス利用状況	<p>「本人が安心できる場所」をとの目的で利用しているが、実際には、学校の友達との遊ぶ時間を優先したいとのことで休むことが多く、3ヶ月1回程度利用。            当事業所の他に3つの事業所併用利用、週2回は習い事をしている。</p>	
4	状況の概要 及び経過	<p>利用や近況についての面談時に、「なかなか利用ができなくて…」と母親から相談あり。話を聞くと、学校の友達との関係性も築けていることもあり、地域とのつながりが出来てきているのであればと卒業(利用終了)と今後の地域へのつなげ方などをお話する。</p> <p>面談時には、母親からも「他の事業所も使っているし、いずれは地域でと考えているので利用終了にしていきたい」と話も出てきて退所された。</p> <p>しかし、しばらくして FAX にて「私たちの入るすきはないと言われたように、淋しい気持ちになりました。」とのお手紙が届く。</p> <p>FAXが昼だった為、夕方に電話をして母親の思いや言葉の行き違いを説明、淋しい思いをさせた事をお詫びした。</p>	
5	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決   ・ <input type="checkbox"/> 不調	<p>元々、感情の起伏や伝わり方の行き違いもあった為、まずは、気持ちを抱かせてしまったことに対する対応を中心にした。</p>
6	今後の課題	<p>面談時に、近況相談と卒業の話などの話を一度にたくさんしてしまい、情報が多かった為、少しずつ話していくようにする。</p>	

◇ 宿題をさせてほしいことについて◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他( )	
		<input type="checkbox"/> 入所( )	
		<input type="checkbox"/> 通所( )	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職 <input type="checkbox"/> その他( )	
3	利用者の状況 サービス利用状況	家族構成:父、母、本人、妹 月～金 利用(~19:00)…本人、妹	
4	状況の概要 及び経過	本人が母親に「先生に宿題をしたらダメと言われた」という。 母親から「17時以降の宿題は希望していてもダメなのか」と連絡帳より質問。  対応として 園では ・宿題はしてはいけない、しなければならないの決まりはない。 ・保護者の希望に合わせている。 ・ただし、ダラダラと話をしながら長時間取り組むようであれば、片付けるように声をかける場合もある。  以上のことを、お迎え時に直接母親に説明 本人と職員との説明に相違があったことを理解し、納得して帰宅する。	
5	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	連絡帳に書かれていたものの、文字ではなく直接会って話しをする。(表情・声のトーン)
6	今後の課題	気になることがあった場合、家庭ではどんな様子なのかを聞いてみる。	

