

NO.	事業所名	受付日	申出人	申出概要	解決内容
1	愛育学園	R元.6.16	利用者家族	居室付近で、鼻血を出し嘔吐している状態で発見され、救急外来を受診し、左脛周囲に骨折が見られるとの診断を受けたが、なぜケガをしたのか、その経緯説明が納得できない。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所より警察へ捜査を依頼する。現場検証、本人を含む関係者の聴取を行う等の捜査の結果、原因不明との判断が出る。 ・ご家族に謝罪し、警察の捜査でも原因が特定できなかったことを伝える。 ・当該利用者の居室を2階から1階へ変更するとともに、余暇時間中の利用者の所在確認、及び2階の見回りを開始し、朝礼、会議にて職員に周知する。
2	愛育学園	R元.8.17	利用者家族	転倒が原因で左足第4.5指の中足骨骨折との診断を受けるが、通院したのが転倒の翌日なのは、対応が遅いのではないかと。また、ケガに至る経緯の説明もきちんと欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> ・受診後、面会に来られたご家族に、対応が遅れたことを謝罪をする。 ・2日後、管理職より、ケガの経緯説明を行い、改めて謝罪する。 ・職員会議にて事故の経緯を説明し、迅速な通院対応の判断について、周知徹底を行う。
3	愛育学園	R元.9.14	利用者家族	日中一時支援の利用料金を支払ったが、110円不足しているといわれた。	<ul style="list-style-type: none"> ・対応した職員に確認する。利用料を受領した際にきちんと金額を確認をしていなかったため、不足分はいただくことに謝罪をする。 ・職員会議にて、必ず確認を行うよう、周知徹底する。
4	愛育学園	R元.9.25	利用者家族	8月の面会外出時に、担当職員に散髪を依頼してあったが、今月の面会で会った際に散髪がされていなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・電話にて謝罪し、本日（9/25）の出張理由で散髪することを伝える。 ・職員会議にて、ご家族からの依頼等は責任を持って間違いのないように伝達するよう、周知徹底する。
5	愛育学園	R元.12.2	利用者家族	左目周囲が青く腫れており、受診する。特に異常はなかったが、その旨を電話にて連絡した際に、「今年度に入って顔のケガが3回めなので、大きなけがにつながる前に対応して欲しい。」と言われた。	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族より、当該利用者は寝相が悪く、外泊時にもベッドからの転落が無いよう注意しているとのことで、介護用ベッドの購入について打診されたが、立ち上がりの際の不具合等もあり、ご家族との話し合いを継続している。 ・他に、内履きをスリッパからズックに変更、居室のタンスの角に保護材を貼る等の対応を実施し様子を見ている。
6	愛育学園	R元.12.14	利用者家族	両目の下にあざがあり、職員に事情を聴くがあいまいな返事で、経緯の説明が不十分だった。	<ul style="list-style-type: none"> ・電話にて謝罪し、受診の結果（特に異常なし）について説明をする。 ・職員会議にて、経緯を説明し、ご家族へは情報をしっかり伝えるよう周知徹底する。
7	愛育学園	R元.12.31	利用者家族	外泊のため迎えに来られた際に、爪が伸びていたため爪切りを行うが、誤って左手第5指より出血させてしまう。ご家族に謝罪し、軟膏塗布し、ガーゼ保護して送り出すが、自宅に着いてから電話があり、「ほかの爪もすべて深爪になっていた。」との苦情あり。	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅された際に謝罪する。ご家族は強い口調で、爪切りをした職員について責めるような発言をしていたが、管理職より、職員会議等で今回の出来事の情報共有し、研修を行うと説明し、納得していただく。 ・朝礼にて経緯を説明し、職員への周知徹底をおこなう。 ・医務と連携し、1月の職員会議で爪切りの講習会を実施する。
8	七尾更生園	H31.4.17	利用者家族	電話連絡の際の職員の話し方に、言葉にトゲがあるように感じられ、不快な思いをした。また、お世話してあげているという印象を受けた。	<ul style="list-style-type: none"> ・受付担当者より謝罪する。 ・対象職員に対して事実確認を行う。職員自身にそのような意図はなかったとのことだが、今後は事務的な印象を与えないよう、言葉足らずにならないように伝える。 ・後日職員会議で、ご家族の事情に配慮した説明を行うように周知する。
9	七尾更生園	R元.10.9	利用者	夜間、自室のポータブルトイレでの排せつの有無を確認された。自分は極力、トイレに行き排せつするように心がけていて、ポータブルトイレを使用した際も自身で排せつ物をトイレに捨てに行っているのに、嫌な気持ちになった。	<ul style="list-style-type: none"> ・対象職員の特定は可能だが、直接言わないで欲しいとの申出人の意向があったため、職員会議にて全職員に対して、丁寧な言葉遣いの徹底と、申出人のポータブルトイレの使用状況の周知を行う。
10	石川療育センター	H31.4.18	利用者家族	①家族が準備した衣類や寝具が不足、破損している。管理をきちんと欲しい。②必要物品を購入したいと報告を受け了承したが、いつ購入してもらえるのか、対応が遅い。③先月排せつ介助中に職員の眼鏡を取り、破損させたとの報告だったが、職員の対応は適切だったのか。以上の3点の苦情あり。	<ul style="list-style-type: none"> ・①と②について、担当職員から事情を説明し、謝罪と今後の対応方法について話し合いを行う。 ・8月に管理職3名で検討した下記の内容について、説明し、理解していただく。 ①ご家族が準備した衣類・寝具については、本人、家族、職員の3者で確認し、持ち物リストを作成する。処分する場合は必ずご家族に返却する。 ②必要物品の購入については、本当に必要かどうかを担当と管理職と十分に検討した上で、ご家族に相談し、了承をいただいでから購入し、購入前後の状況を記録する。 ③過去にも複数の職員から、動きが素早く避けきれなかったとの報告があったにもかかわらず、対応策を検討していなかったことが反省点である。以後、排せつ介助は2名で行うことを徹底する。
11	石川療育センター	R元.8月中旬	計画相談利用者家族	担当の相談支援員の対応について不満がある旨の手紙をいただく。情報の伝え方等、自分を馬鹿にしているように感じたことと、相談支援専門員を変更して欲しいとの希望あり。	<ul style="list-style-type: none"> ・担当相談支援員に状況を確認する。ご家族の日頃の様子から、情報をまとめて伝えると必要なことが伝わりにくいことがあり、必要時に必要なことを伝えるという対応を行っていたが、伝えるタイミングを待っている事柄が、他の事業所から先に伝わってしまうという出来事があったとのこと。また、手紙をいただくまで、不愉快な思いをされていたということにまったく気づいていなかったとのこと。 ・ご家族の来所時に、手紙の内容について確認し、不愉快に感じた事について謝罪をし、希望に沿うよう相談支援専門員の変更を行い、了承をいただく。
12	石川療育センター	R元.8.26	利用者家族	左ひじ周囲に内出血と腫れあり。熱感があるも、痛みの訴えなく屈曲できたため、湿布を貼って様子観察する。発見当日から2日間、何度もご家族に連絡するも、連絡がつかないまま面会日を迎え、当日状態を見て驚かれ、後日「なぜ？誰かに何度も踏まれた？と腕の状態を見て疑問を持った。職員ひとりひとりが責任を持って現場に立つことが必要なのではないか。」という内容の手紙をいただく。	<ul style="list-style-type: none"> ・原因の究明ができていないことについて謝罪する。 ・レントゲン結果では骨には異常がなく、その後の経過を面会日ごとに報告する。症状が落ち着いてからは、サポーターで保護し様子観察していたが、再度同様の症状が見られたため整形外科を受診すると、脱臼と診断される。当初から、脱臼が原因の症状であったことが判明し、その旨をご家族に説明し、理解を得る。
13	ふじのき寮	R元.8.31	利用者家族	利用者が8/23より入院していたため、8/31に病院に面会に行ったが、8/29に既に退院した後だった。退院した際にすぐに連絡が欲しかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡をしていなかったことを電話にて謝罪する。 ・後日面会に来られた際に連絡漏れについて再度謝罪する。
14	ふじのき寮	R元.10.4	利用者家族	2泊3日の予定で短期利用を申し込んであったのだが、1泊2日となっていた。	<ul style="list-style-type: none"> ・過去の利用実績のほとんどが1泊2日だったため、聞き取り時に対応した職員側に思い込みがあった可能性があり、謝罪する。 ・2泊3日に変更し対応する。
15	ホームあさぎり台	R元.8.28	利用者	亡くなった利用者からもらった大切な上着を、勝手に持って行って、ボロ（使い捨て用布）に入れた職員がいる。しかもその服を他の利用者に着せている。何とかして欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> ・状況を確認するが、その上着がなぜボロにまざってしまったのかはわからず。 ・統合失調症の症状と思われる、担当職員への不信任と攻撃的な発言が増えてきている現状でもあり、申出人の怒りがおさまらない様子だったため、ご家族から話していただき、一旦終息する。 ・職員に対して、ボロに出したものを他の利用者へ提供しないよう、周知徹底する。
16	ホームあさぎり台	R元.8.28	利用者家族	利用者から、話の本筋がわからないまま一方的に衣類のことや職員のことを話された。電話の内容が全く分からない。また話の食い違いのようなことですか？何があったのか、きちんと説明して欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> ・翌日ユニット責任者から事情説明を行う。ご家族も、苦情というよりは状況を確認したかったという意向であったため、事情を確認し納得される。 ・後日、当該利用者の電話の使用について、利用者本人とご家族とで話し合いを行い、電話する時間帯等の取り決めを行った。
17	錦城学園	R元.6.11	利用者家族	他の利用者より髪を引っ張られるという他害行為を受けた。これまでも同じことがあったので、早急に対応して欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> ・居室変更も含めた対応について、ご家族に打診するも、それについては希望されず、他害利用者の居室の施錠や、ミトンの使用等を希望される。それは身体拘束にあたるため、希望に添えないことを説明し、職員全体で会議で検討し、共有した対応策（下記3点）について説明し了解を得る。 ①他害者については、医師と相談し内服薬の調整を行っていく。 ②他害者の特性や対応を全支援員に周知し、統一した対応を行う。 ③常に他害者の行動に注意を払い、職員の手薄な時間帯等について職員間で協力し利用者の安全確保にあたる