

NO.	事業所名	受付日	申出人	申出概要	解決内容
1	愛育学園	H30.7.28	利用者家族	利用者の使用しているシーツが使い古されたものであった。寝具などの日常使用しているものの状態に、もう少し気を配ってほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申出時、当該利用者は体調不良で静養中であり、シーツ交換を頻繁に行っていたため、洗濯が間に合わず、古いものも使用している状態だったことをご家族に対して説明し、謝罪する。</li> <li>・2週間後の会議にて、職員全体に利用者の私物の管理を徹底するように再確認する。</li> </ul>
2	愛育学園	H30.11.10	利用者	実習に来ている学生から「なぜここにいるのか」と聞かれた。自分は障害があるからここにいたいと思うのだが、不愉快な気持ちになった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当職員が利用者の気持ちを聞き、それを実習生に伝えると約束する。</li> <li>・学生はコミュニケーションがとれるその利用者に対して、障害者であることを不思議に思い、率直に質問したらしいが、個人情報については、本人に直接聞かず、職員に尋ねるよう指導をする。</li> </ul>
3	愛育学園	H31.1.6	利用者家族	外泊時に、爪が長く伸びていた。きちんとケアをしてもらっていないのではないかと。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週末、余暇の時間に爪切りを行っているが、行き届かなかったことについて謝罪する。</li> <li>・申出翌日に苦情の内容を全職員に周知徹底し、平日の活動日課に爪切りの時間を組み入れることにした。</li> </ul>
4	七尾更生園	H30.9.14	利用者	手洗い石鹸の補充を依頼した際の職員の対応が悪い。また、衣類補修のため、裁縫道具を借りた際に、針の交換を依頼すると、高圧的な態度と言葉で対応された。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応について謝罪する。</li> <li>・職員配置の少ない時間帯で、迅速な対応ができない場合は、その理由と対応可能な時刻を告げて、利用者に対し理解を得る等を行い、高圧的な態度をとることの無いよう、職員全体に周知徹底する。</li> </ul>
5	七尾更生園	H30.10.30	利用者	朝の物干し場の開錠を依頼した際、「あんたなんか言われなくてもわかっとな。」と言われた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の発言を謝罪し、事実確認を行う。</li> <li>・対象職員が発言を認めため、丁寧な言葉で対応するよう注意指導する。</li> </ul>
6	石川療育センター	H30.11.17	利用者家族	外出の際に使用していた車いすのブレーキが壊れていた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いすの清掃と点検を行うこと病棟職員全員に再確認する。</li> </ul>
7	石川療育センター	H31.1.16	他事業所相談員	放課後等デイサービスを利用されている児童のサービス更新にあたり、児童発達支援管理責任者に担当者会議に出席してほしい旨を連絡したが、忙しいから出られないと断られた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事実確認を行うと、思い当たるケースあり。相談員に対して、当月中の日程調整は難しいことを伝えると、当該利用者の兄の予約時間を使用して会議をしたいと提案される。それは同意できないため断ると、相談員が母親と相談して再度連絡することだったので、連絡を待っていた。翌月であれば調整可能はため、連絡があった際にその旨を伝えるつもりでいたとのこと。こちらの意図が正確に伝わらず誤解を招いたことを謝罪し、翌月6日に担当者会議を設定する。</li> </ul>
8	ふじのき寮	H30.9.30	利用者家族	春に着用していたジャケットが見当たらないため探してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛失状態になっていることを謝罪する。</li> <li>・翌日の朝礼で職員全体に、他者のタンスに間違えて入っていないか確認するよう伝え、探すが見つからず、2日後、洗濯場の無記名衣類を保管してある場所から発見し、ご家族に連絡、報告する。</li> </ul>
9	ふじのき寮	H31.1.21	利用者家族	前月に実施した行事（厄払い）の事前連絡を行っていなかったことを謝罪するため連絡をした際に、「行事やけがの報告がいつも遅い」と指摘を受ける。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事については、事前に電話連絡と書面での説明を行い、けがをした時などはリアルタイムでの報告を約束する。</li> </ul>
10	ホームあさぎり台	H31.1.4	利用者家族	利用者から留守番電話のメッセージに、「この施設を出て行けと言われた。生活保護でお金も払っていないのことも言われた。」というメッセージが入っていた。統合失調症特有の発言かもしれないが、確認してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応した職員に確認したところ、そのような発言はしていないが、その利用者が新人の職員をいじめめるような理不尽な態度をとっていたため、注意をしたとのことだった。</li> <li>・確認した内容を伝え、対応した職員はそのような発言はしていないが、注意を受けたことが引き金になり、マイナスな思いにとらわれてしまったのかもしれないことを説明し、謝罪する。</li> </ul>
11	ホームあさぎり台	H31.1.4	利用者	職員の入浴介助の仕方が悪い、その職員とは入浴したくない。洗濯ものが戻ってくるのも遅い。と、他の職員に訴えた際に、「嫌なら他に施設に変わったら？」と言われた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応した職員や、その場にいた他の職員に事実確認を行う。新人で慣れていないから、いろいろ行き届かないこともあることを説明するが、納得せず、さらに新人職員へ攻撃するような発言を繰り返したため、新人職員をかばう気持ちで、つい言ってしまったとのこと。</li> <li>・管理者より、対応した職員に注意することを約束するとともに、新人職員への理不尽な態度を改めるよう話し、納得していただく。</li> </ul>
12	錦城学園	H30.10.25	利用者家族	放課後等デイサービスを利用されている児童が、敷地内のベンチに触った際にトゲがささる。すぐに処置するも完全に取り除くことができなかった。その旨を夕方母親に連絡したところ、今後はどんな些細なこともすぐに連絡してほしいとの苦情あり。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、放課後等デイサービスのミーティングにおいて、家族への迅速な連絡を徹底するように伝える。その後、事業所の運営会議等、他の部署においても綿密なアセスメントと迅速な連絡を行うよう伝える。</li> <li>・ご家族に対して、早めの対応を全職員で共有したことを伝え、後日、苦情解決結果報告書をお渡りする。</li> </ul>