

NO.	事業所名	受付日	申出人	申出概要	解決内容
1	愛育学園	H29.5.17	地域住民	公用車を使用し利用者と外出している際、横断歩道を走行していた自転車と接触しそうになる。自転車に乗っていた男性から、もう少し安全な運転をするようにとの苦情あり。	<ul style="list-style-type: none"> ・公用車を運転していた職員及び同乗職員とで、その場で謝罪する。その際、相手の連絡先は聞けず、管理職が謝罪に行くことはできなかった。 ・職員朝礼にて、全職員に対して車の運転マナーの徹底を指導する。
2	愛育学園	H29.6.4	利用者家族	利用者個々がけがをした際に受けとることができる傷害保険を利用しているが、他害によりケガをした利用者のご家族より、本人の傷害保険ではなく、加害利用者の個人賠償責任保険を使うべきではないか。またその方が入所者であるならば、施設の賠償責任が発生するのではないかと申し出がある。	<ul style="list-style-type: none"> ・対応した職員が申出の内容をすぐに理解できず、対応が遅れてしまう。そのため、対応窓口を事務長とし、一連の不備について謝罪を行う。 ・ケガについては、施設の賠償責任として保険請求を行うとともに、本人の傷害保険の請求も行う。 ・今後、同様のケース（他害によるケガ）が発生した場合には、施設の損害賠償保険と、利用者本人の傷害保険の両方を請求する旨を職員に周知する。
3	愛育学園	H29.6.29	福祉サービス運営適正化委員	愛育学園利用者より「買い物のシステムが変わり、思うように出かけられず、限られた金額のため、欲しいものを買えない。」という内容の電話相談あり。対応をお願いしたいとのこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・2か月に一度程度の買い物外出をできるようにしているが、旅行などの行事がある場合は、それを1回と数えることをわかりやすく説明する。 ・担当職員と話し合いの機会を設けることで納得していただく。
4	愛育学園	H29.8.16	福祉サービス運営適正化委員	愛育学園利用者より「利用者に髪の毛を引っ張られたり押されても職員は通院も対応してくれない。」という内容の電話相談あり。状況を確認して連絡を欲しいとの申し出あり。	<ul style="list-style-type: none"> ・ケース記録を確認すると、通院しており、骨に異常はなく、痛みは加齢によるものとの診断を受けていた。本人に詳しく話を聞くと、他の利用者がトイレトイレットペーパーをトイレに詰め込もうとしていたので、大きな声で注意をした際に、近くにいた他の利用者が、自分が怒鳴られたと勘違いし、それ以降、当該利用者の顔を見るたびに髪を引っ張る等の行為が続いていた様子。 ・日常生活の中で、職員の目の届かない利用者間のトラブルが不満の原因となっていたことを説明、報告する。
5	愛育学園	H29.10.24	利用者	活動中や、利用者見守りの時間に、職員がスマートフォンを触っている。注意したいが、言い難い。と、利用者より申し出がある。	<ul style="list-style-type: none"> ・対象職員に注意をする約束をして納得していただく。 ・2日後の職員会議にて全職員に対し、利用者と直接かかわっている際は、スマートフォンを使用しないよう伝える。
6	七尾更生園	H29.6.19	利用者	食事時間中に他者の部屋へ出入りする利用者について、以前は職員が早めに食堂に誘導する等の支援を行っていたが、最近はその支援があまり見られない。職員の少ない体制の時は仕方がないが、せめて平日の日中は対応して欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応に不備があった点を謝罪する。食堂へ早めに誘導することで盗難等のトラブルは減少するので、改めて職員に対して支援の徹底を周知する約束をする。
7	七尾更生園	H29.7.16	利用者	朝、廊下の冷房だけつけて、利用者の居室には冷房が入っていない。これからもっと暑くなるので、冷房を入れてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・冷房を入れる基準温度を設定していることを利用者に説明する。 ・職員に対して、基準温度に達した時は、すみやかに対応するよう周知徹底する。 ※基準値…室温28℃以上、湿度70%以上
8	石川療育センター	H29.6.8	外来利用者家族	法人のHPの問い合わせメールに「障害児の母親に対してあれこれ指示をし、頑張り方を要求しておきながら、母親の状況を理解せずダメ出しをし、見下した態度をとる職員がいる」という内容のものが届く。	<ul style="list-style-type: none"> ・返信不要と書かれていたため、当方より返信はせず。 ・外来ミーティングにおいてメールの内容を職員に配布し、共有を図るも、メールを送信された方が特定できないため、謝罪は出来ていない。 ・こちらにそのつもりがなくても、このような思いを抱かせてしまう可能性があることを念頭に置き、自分たちの支援の在り方や言動を今一度振り返り見つめなおす必要性を確認し合う。
9	ふじのき寮	H29.9.5	清掃実習先事務長	清掃実習に来ている利用者が、外来受診にきた子供に声をかけ、頭を触る行為があった。以前にも同様の出来事があり、その際は厳しく注意し、実習中に外来の子供とは接触しないよう約束した。今回は直接クレームは受けていないが、再発リスクが高いため、実習を中止して欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> ・再度同じことが起こるリスクが高いため、実習を中止する。 ・当該利用者に対して、実習が中止になることを伝えるが、「騒いでいる子に注意をしようとした。」と本人なりの理由があり、時間をかけて説明するもなかなか納得できず。翌日、担当職員と共に、実習先へ出向き、事務長から直接話を聞き納得する。
10	ふじのき寮	H29.12.20	利用者家族	短期入所の利用日を明日までと申し込んであったのだが、本日、日中活動の事業所より自宅に帰ってきた。どうなのかわかっているのか確認して欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> ・短期利用の申し込みの際に、ご家族は宿泊する日を伝える意図で「19日、20日（2泊する）」と連絡したが、連絡を受けた職員は19日～20日の1泊2日と受けとったため、今回のミスが発生したことが判明する。勘違いと確認ミスがあったことを謝罪し、以降の短期利用の日程についての再確認を行うと、同様のミスがあることがわかったため、すぐに修正する。
11	ふじのき寮	H29.11.3	利用者家族	緑色のパーカーがないとの苦情あり。2年ほど前に兄弟でお揃いで購入したもので、探してほしいとのこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・申出があったから約1か月、洗濯物や他の利用者の持ち物に紛れていないか探すも、見つからず。見つからなかったことを電話にて謝罪する。申出より前に、他の利用者が似たようなパーカーを着ていたという話もあったが、記名がされていなかったため誰の者かわからず、うやむやになったしまった出来事があったこともお伝えする。ご家族に確認すると、記名はしていなかったとのこと。もし後日出てくるのであれば本人の名前を書いておいてくださいと言われる。
12	ホームあさぎり台	H29.7.22	利用者家族	歌の会と家族総会の行事案内の記載について苦情あり。本来は歌の会13:30～14:30、家族会総会14:30～15:30と書かなければならないところ、2つまとめて13:30～15:30となっており、家族会総会にのみ参加するつもりだったのと言われる。	<ul style="list-style-type: none"> ・入居後間もない方のご家族2名で、家族会総会の参加が初めてだったこともあり、内容がわかりづらく、説明が不足していたことを管理者、主任からそれぞれ謝罪する。 ・お2人のうち1人は、一旦家に戻られ総会の始まる時間に再度来所され、もう1人は歌の会にも参加して下さる。 ・行事係に苦情を伝え、次年度への申し送り事項として記録に記入する。
13	ホームあさぎり台	H30.1.28	利用者家族	夜、利用者より電話があり、その際に本人が肩の痛みを訴えていたが、職員からの報告はなかった。その翌日に、看護師から受診の付き添いを依頼する電話を受けたが、なぜ、前日の夜の電話の際に報告がなかったのか。との苦情あり。	<ul style="list-style-type: none"> ・当該利用者が肩を痛めたのは前日の朝の出来事で、本来ならば夜の電話の際に説明をすべきだったが、それを怠ってしまったことを謝罪する。 ・当日対応した職員に確認すると、本人との終話後すぐにご家族が電話が切ってしまい、話すことができなかったとのこと。（利用者がご家族に電話をする際は、プライバシーに配慮して職員は電話から離れるようにしているため。）連絡すべき事柄がある際は、切られてしまっても再度かけなおす等の対応を行い、必ず連絡するよう指示する。
14	錦城学園	H29.12.27	利用者家族	利用者の使用する私物タオルの交換が不十分で、しかも濡れた状態でクローゼットに入れたままになっていることがあった。職員間での周知がなされていないのではないかと。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が支援の在り方や職員間の連携について考える機会になればと思い申出たとのこと、申出人に対して謝罪と感謝の意を伝える。 ・申出人より、毎日タオルを交換して欲しいとの要望もあったため、時間や回数は決めず、使用が確認できれば、随時交換することとし、職員に周知徹底することを約束し、納得していただく。