

| NO. | 事業所名 | 受付日 | 申出人 | 申出概要 | 解決内容 |
|-----|----------|----------|-------|--|--|
| 1 | 七尾更生園 | R3.8.30 | 利用者 | 申出人（普段介助入浴の方。匿名希望）が他利用者より一般入浴への変更を尋ねられた際、傍にいた支援員より「そんなもの（介助入浴は）今だけやわいね」と言われた。申出人はその言い方をとても意地悪に感じ、それから3日ほど眠れないほど悔しい気持ちになった。 | 苦情受付担当者より、支援員の言葉遣いが不適切だったことを謝罪。匿名である対象支援員へ事実確認が行えないため、職員全体への注意として言葉遣いを丁寧にするよう周知した。 |
| 2 | 七尾更生園 | R3.10.26 | 利用者 | <ul style="list-style-type: none"> ・歯科通院の頻度について看護師へ質問し、「通院者が多い」と説明を受けたが、掲示されている受診者一覧表を見ても歯科受診が混雑しているとは思えない。歯科受診の規則性を説明してほしい。 ・耳の不調を往診時に伝えたが、その後の受診に係る説明がない。耳鼻科受診がどうなるのか進捗状況を説明してほしい。 ・医務室への入室時、看護師が何か対応中のためか口元に人差し指を当てる仕草と追い払う仕草をされ不快だった。丁寧な対応をしてほしい。 | <p>10/27苦情受付担当者より看護師の対応が不適切だったことを謝罪。同日、看護師へ事実確認を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・歯科受診は週に1度を基本としているものの、他病院への付添業務がない日は付添職員を要する歯科通院者を優先している。歯科の待合室が狭く、密回避のため人数も抑えている。受診者一覧表への記載を忘れて実際の受診者よりも少なく掲示されてしまった。 ・耳鼻科受診は歯科受診を優先するため未対応であった。 ・看護師は仕草対応したことをはっきりとは覚えていなかったため、今後同様の場面があった際は、口頭で説明を行うよう指導する。 |
| 3 | 石川療育センター | R3.8.18 | 利用者家族 | <ul style="list-style-type: none"> ・過去の相談員の対応への不満及び不信任感。相談員側の知識不足による違いを指摘した際の返答が、相手を馬鹿にしたような対応だった。訪問時に持参すべき書類を忘れたことに対する謝罪がなかった、等。 ・現相談員への不満及び不信任感。引き継いで間もなく信頼関係ができていない中、更新の書類を事務員に預けていたこと、その書類の内容に不備があった。オムツの助成制度について確認したく電話したが、自分で調べてほしいと言われた。 ・訪問時の対応・行動（聞き取りの内容が不十分だった）に対して、誠意ある謝罪がなかった。 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員への指導を行う。申出があった場合自分だけで対処せず、必ず上席者へ報告すること。会議や個別面談を行い、過去の苦情と同じミスを繰り返さないこと。外部の協力を仰ぐこと。 ・申出人へ謝罪し、面談を重ねた結果、申し出への対応について謝意が記された手紙をいただく。 |
| 4 | 石川療育センター | R3.9.3 | 利用者家族 | 申出人（外来療育を2つ受けている利用者の母）は仕事を始めた都合もあり月に2回通院するのが難しい。2つの療育を合わせて予約を取ってほしい旨療育担当者に伝えましたが、はじめからできませんと全く取り合わず面倒そうな態度を取られ、とても横柄に感じた。能登など遠方の方は合わせていると聞いたが、近隣でも遠いのに対応してもらえないのか。 | 療育担当者に事実を確認し、2人の療育担当者がともに対応可能な日を調整した。また、この件について担当者と話した旨、今まで同様に快く利用してもらえるよう善処する旨を申出人に伝える。 |
| 5 | 石川療育センター | R3.9.17 | 利用者家族 | 3月の療育最終日（定期的な療育を卒業する日）に療育担当者より提案があり、9月に診察の予約をする。（近況報告を兼ねて卒業時に予約を入れておくケースが多く、申出人も賛同し予約。）9月の予約日に診察を受けに行くと、なぜ来たのか？という雰囲気での対応をされた。話の内容について、学校と相談してやっていけばよい、センターでできる支援はないと言われたことをとても冷たく感じた。センターはもう関わってくれないのか？ | 診察時の返答内容については、現在特に困りごとがなかったことへの答えではないか、と伝える。問題がない場合はこちらで支援することはないが、学校で本人が困ることがあったり、（例えば）在籍クラスが変わる前に本人の発達状況を知りたい等あればお手伝いできる旨や、必要な時に連絡していただければ都度お手伝いする旨を伝える。 |
| 6 | ホームあさぎり台 | R3.4.4 | 利用者家族 | 利用者が椅子から立ち上がる際に転倒、外傷なく本人も「大丈夫」とのこと様子観察していたが、夜間より発熱し翌日受診。利用者の子へ連絡するも繋がらず、子の配偶者へ連絡。「どうしてちゃんと見ていてくれなかったのか」とお叱りを受ける。利用者本人は左大腿骨骨折により入院。 | 先に連絡し繋がらなかった利用者の子へ再度連絡し、2.3日前から歩行状態が不安定だったために車椅子で様子を見ていたこと、既往歴ありよく注意して観察していたが転倒を防げなかったことを謝罪。子と子の配偶者のお二人よりご理解をいただく。 |
| 7 | 石川県立錦城学園 | R3.11.30 | 利用者家族 | 利用者間トラブルによる痣について、帰省からの帰園時に「何らかの対処方法を検討してほしい」という旨のお手紙をいただく。（本人のこだわりに対して腕をつかみ爪で抓って止めようとする他の利用者がいて、本人に痣ができてしまう。） | 一連の怪我について謝罪。職員にて話し合いを行い、職員の配置を調整することで本人の居住区の保安を強化する。結果、本人居住区での他害は減ったが、職員が気付かない間や居住区以外での接触は防ぎきれない状況。物理的な居住区の変更等も含め検討を進めている。また、職員配置による本人居住区の保安強化は継続。 |