

NO.	事業所名	受付日	申出人	申出概要	解決内容
1	愛育学園	R4.9.12	利用者家族	利用者本人は今まで車いすを使用したことがないが、HPに掲載されている写真を見ると車いすに乗っている。	利用者家族が面会の為来所の際、実際の画像と一緒に確認し、別人であることを説明し納得いただく。
2	愛育学園	R4.9.28	利用者家族	認定調査の際に援護市と話をしてほしいとの要望あり。その際相談支援事業所の変更を希望される。	利用者家族、愛育学園、援護市、現・新相談支援事業所と会議を行い、後日援護市より相談支援事業所が変更となった旨連絡あり。
3	七尾更生園	R4.7.14	利用者	支援員が服薬時の椅子を配置した際、感染対策ならば間隔が狭いと感じ支援員に伝えたところ「神経質になりすぎ」と返答あり。それならばマスクも必要ないのではと伝えたところ「せんでもいいやろ」という返答があった。支援員として不適切な発言ではないか。	苦情受付担当者より支援員へ事実確認を行う。発言を認めたため職員として不適切な発言であることを伝える。同支援員に「接遇マニュアル」を渡し熟読してほしいこと、より適切な対応を心がけてほしいことを依頼。苦情受付担当者より利用者本人に対応を説明し了承を得る。
4	七尾更生園	R4.7.22	利用者	特定の支援員に対する不満。施設外での移動の際、手引きや支えや声かけもない。入浴介助が荒っぽい。他の利用者と同じようにしゃべってくれない。	苦情解決責任者より支援員に事実確認したところ、訴えのあった利用者の受診の際は思い当たる事もなく、入浴も自立しているので介助は行っていないとのこと。別の職員の可能性もあることから、特定の支援員含め支援員全体に手引きや支えの声かけ、丁寧な対応を心がけるよう周知。
5	七尾更生園	R4.9.20	利用者通所先 他事業所スタッフ	GH利用者が通所する他事業所の相談支援専門員より、利用者本人よりGHでの事を通所先で言うと怒られる・GH職員の言い方がきつい・職員の決めつけが強く、嘘つき扱いされるとの訴えが頻繁になっている報告を受ける。	利用者本人の特性（強い妄想・会話の理解度）や過去のこだわりが強く、抑圧的な対応があった過去があり、当時の印象が強く残っている可能性が高いと判断。本人の特性を理解し、相談しやすい環境を確保するため、相談支援専門員がGHサビ管等に連絡をとり、関係者が集合できる機会を設けるとのこと。
6	七尾更生園	R5.1.10	利用者	支援員に年末も年始も挨拶をしたが返事をしてもらえなかった。相手からの謝罪等はいらない。	苦情解決責任者より支援員に事実確認したところ、事実であると認める。以後挨拶はきちんと対応するよう注意をする。
7	石川療育センター	R4.4.27	利用者家族	処方箋内容の見落としによる再診察・提出書類の記載ミスによる関係機関への提出の遅れ・再診時に検査結果の報告がなく、再々診察を要するという事が重なり学校に書類を提出する期日に間に合わなかった。業務の改善が必要ではないか。	事務長・上席職員が直接謝罪する。業務の改善策を検討すること、職員の再教育を行う事を伝える。
8	石川療育センター	R4.6.29	利用者家族	主治医と話がかみ合わないので変えてほしい。他機関への受診のこと、主治医の変更のことについて納得できる説明がほしい。	家族がしてほしい検査と主治医が必要とする検査が違っていた事に対し、検査を受ける理由を検査担当職員より説明する。主治医は当院の方針により変更できないこと、現在の主治医から検査結果等の説明をさせていただくことを伝える。
9	石川療育センター	R4.8	利用者家族	主治医は転勤のない常勤の医師にしてほしい。初診時の主治医の転勤に伴い変更になった。現在の主治医は相談した内容の解決の糸口が見えず、あっという間に診察が終わってしまった。	院長・副院長と対応を検討。主治医は当院の方針により変更できないこと、現在の主治医に思いを伝え、今後の対応を考えてもらうことを伝える。
10	石川療育センター	R4.8.27	利用者家族	診断書作成、他院受診紹介状の依頼の連絡をしたが、職員の対応に不満があった。謝罪については診断書と紹介状について対応していただければ求めない。	上席職員が連絡をとり、不満に思っている内容を確認する。他院受診について説明を行う。診断書と紹介状を郵送する。
11	ホームあさぎり台	R4.5.9	利用者家族	介護サービスについての疑問	利用者家族、職員2名で状況確認と事情説明を実施。本人が手作業をさせてもらえないと話しているが、何度も行っていることと、その他日中活動の様子を伝える。以前より本人の話と他家族の話とで食い違う点があり、疑問をもっていたとのこと。本人の話に疑問な点があればすぐに相談してほしい旨伝える。
12	石川県立錦城学園	R5.1.7	利用者家族	利用者の前歯が抜け、口から出血。家族に連絡をとり、状況説明と謝罪を行う。状況からみて転倒したと思われること、要因と考えられることとして、その前日の晩に一睡もできなかったことを伝える。	翌日改めて利用者家族に謝罪の連絡をとる。食事は全量食べていること、止血したことを伝える。一睡もできなかった情報が職員間で共有されていたれば対応が変わった可能性もあり、今後情報の周知徹底を強化する。