

NO.	事業所名	受付日	申出人	申出概要	解決内容
1	愛育学園	R5.4.6	利用者家族	職員の虐待事案への対応について。施設からの謝罪、虐待事案が確認出来る画像の視聴、受診、今後の職員への指導の徹底をお願いしたい。	利用者が発作を起こした事を把握するため見守りカメラを確認した際、職員が利用者を突き飛ばす虐待事案を確認したため、電話にて利用者家族に報告と謝罪を行った。翌日來園した利用者家族に再度謝罪と説明を行い、今後の職員への指導の徹底を了承する。見守りカメラの画像を確認していただく。2日後に家庭訪問し虐待事案と発作について改めて説明する。虐待事案を起こした職員について、学園としての対応を説明する。整形外科と内科を受診し、異常が無かったことを報告する。
2	愛育学園	R5.4.17	利用者家族	リモート面会の際、利用者の眼下に痣があるのを確認したが、怪我をした報告を受けていない。	怪我についての報告が漏れてしまった事を事務長・支援課長補佐・看護職員より説明と謝罪を行う。今後は十分に注意する旨伝える。
3	愛育学園	R5.4.19	利用者家族	虐待事案に対するその後の対応について。虐待を起こした職員の顔写真がロビーに掲示されていることへの疑問。怪我の原因は夜間のふらつきではないか、原因の追求と防止策の要望。	事務長より顔写真付きの組織図について説明する。夜間のふらつきに関して医療とも情報を共有していくこと、勤務交代時に夜勤勤務者と情報共有を行い、注意して見守っていることを伝える。
4	愛育学園	R5.11.10	利用者家族	利用者の怪我とその報告について。本人の怪我が頭部に何回もあるのでダメージが蓄積されることが不安である。部屋にカメラをつけてほしい。	支援課長が利用者家族の自宅に伺い、怪我と通院について報告と説明を行う。カメラ設置の要望については愛育学園の現状を伝えるとともに、できる限りの努力をしていくことをあわせて伝える。
5	愛育学園	R5.11.17	利用者	間食が用意されていない。虐待を受けた。今日の間食もまだもらっていない。	支援課長より本人にすぐに対処することを伝える。間食の保管場所を確認し、その日の間食を渡すことで満足された。
6	愛育学園	R6.1.30	利用者家族	利用者がインフルエンザに罹患した際の身体拘束への説明について、利用者の母親に連絡があった事に対する疑問（居室での静養と感染防止の目的で、居室施設による拘束を実施する必要があった）	支援課長補佐より、こちらの第一緊急連絡先が母親になっていたため身体拘束の説明と同意を母親宛に行った事、連絡先の変更の希望に対応する旨伝える。後日、身体拘束の同意書とともに緊急連絡先の記入用紙を新たに郵送する。
7	愛育学園	R6.2.7	利用者家族	NO.6の案件の身体拘束の延長について。隔離期間を過ぎているのに身体拘束が長期化している事への疑問	解除予定日を過ぎても発熱症状がみられ、隔離対応継続となっていた。看護師より電話にて本人の発熱の状況や隔離解除の基準、感染防止についての説明を行う。
8	七尾更生園	R5.4.19	元利用者	個人情報の管理についての疑問。他の利用者から手紙が届いた。退所時に誰にも住所を伝えていなかったため、職員が伝えたとしか考えられない。	退所時点での担当職員に確認。利用者より手紙を送りたいとの申し出を受け、住所を教えられない事は伝えた。手紙を投函した利用者が申出人に直接電話にて手紙を送る事について事前に説明しなかった事を謝罪し了承を得る。
9	七尾更生園	R5.4.24	利用者家族	外来受診対応のため來園した際、職員が「自分の事は自分でするように」と利用者に対し発言した事に驚き、受診にかかる申し送り事項の伝達を受けることを失念した。	受診先より七尾更生園に連絡があり、申し送りが抜けたことを謝罪する。苦情解決担当者より職員に適切な口調で対応したかの事実確認を行う。ご家族の前であることを意識した対応をしたとの回答を得る。申出人に事実確認を行う。今まで職員が靴まで履かせていたが、その発言した職員の、自身でしなければ何もできなくなってしまうという視点に驚いたとのこと。おかげで通院先でも自らトイレに行こうとする姿が見られたとの報告を受ける。しかし受診前の申し送りが抜けてしまった事は事実で、経緯を確認した結果、発言した職員に申し送り事項がうまく伝わっていなかった。
10	七尾更生園	R5.6.4	利用者	吸入薬の受渡の際、吸入薬本体に触れないようにして。薬を汚いもののように扱われるので、自分も飲みたくなくなる。他の利用者にも同じように接している。	職員に事実確認をしたところ、吸入薬は口に直接触れるものであることから感染症対策として外袋から本人に取り出してもらっていたとの事。吸入薬はキャップもあり過敏に感染症を気にする必要はないことから、前後の手指消毒をし今後は手渡しを基本とすることとした。その旨申出人にも説明し了承を得る。
11	七尾更生園	R5.6.12	利用者	職員の接遇について。入浴時の対応への疑問、夜間巡回時のドア音、投薬の際の対応に対する不満。	職員に確認を行う。申出人の前に入浴拒否傾向の利用者が使用しており、入浴の意志がみられたため慌てさせないでほしい事をお願いしたが受け入れられなかったとのこと。申出人自身が職員を連れており、薬の確認を他の職員にお願いしている様子。巡回時のドアの開閉も配慮しているとの事。以上の事から経過観察とし、申出人には統一した対応と避けたい事を伝えた。
12	七尾更生園	R5.6.15	利用者	NO.11の案件について。その後対応が一向に変わらない。謝罪はいらないので改善してほしい。	苦情解決責任者より職員に確認を行う。職員より「申出者のほうが私を避けているように感じる」とのこと。苦情受付者が申出人の同室者へドアの開閉音や挨拶について確認。以前は開閉音があったが昨日は静かに開閉され、あいさつもあつたとのこと。職員には気をつけて支援をしてほしいことを申し送る。
13	七尾更生園	R5.6.15	利用者	(着替えの際、職員が介助したときに)職員より心無い発言があった。今後関わってほしくない。	苦情解決責任者より職員に確認を行う。申出人から言われている「何もできないせに」「出来るんだったらやってみたら」の発言はしていない。普段と変わらない対応をお願いし、了承を得る。
14	石川療育センター	R5.6.22	利用者家族	1ヶ月の間に連絡がなかなか取れない事が続き、利用者のよくない状況が続き、家族も疲弊した。相談支援事業所内で連携がうまくいかないシステムを解決してほしい。	相談者の状況に応じ、他の相談員でも連絡が受けられる状態にすること、ご家族が連絡をとりやすい時間帯等、応対時に確実にする点を共有。後日申出人に説明を行い、その後は連絡を確実にした事も納得いただく。
15	石川療育センター	R5.9.15	利用者家族	職員の対応についての疑問。検査中に現状困っていることを伝えたいが検査者に勝手に決めつけられるような感じがすめられ、話を聞いてもらえなかった。	療育担当者より主治医に相談する。検査結果を伝える際にご家族に伝えたい事があるか再度確認をして進めていくこととする。次の診察で主治医に現状を伝えることが出来たため、納得いただく。

NO.	事業所名	受付日	申出人	申出概要	解決内容
16	石川療育センター	R5.11.5	利用者家族	病棟利用者の大腿部内出血痕について。救急搬送されるまで怪我に気づかなかったのは何故か。原因を究明できるものがないのは納得がいかない。この状況では入院診療計画と身体拘束に同意できない。	<p>(出血痕については就寝前のおむつ交換時に職員が確認した。その後血圧が下がったため医師の指示のもと経過観察のち主治医に報告のうえ翌朝救急搬送した。)</p> <p>搬送先の病院を退院後、本人のADLが更に低下しており、歩行が不安定な事を伝えたくて、家族の、本人が自由に動き過ぎてほしい思いにも寄り添い、今後の対策を説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故が起こった際、経緯を客観的にみるためにカメラを設置する。 ・転倒時の衝撃を和らげるクッション性の高い衣類の準備 ・自由に移動したい本人の意思に寄り添い、可動エリアを設ける。 ・職員の配置が少ない時間帯（特に就寝時）などはベッドからの転落を防ぐため身体拘束を行う。 <p>以上の対策を提示し、病棟内を見学していただき、入院診療計画書及び身体拘束に関する説明に同意いただいた。</p>
17	石川療育センター	R5.11.9	学校関係者	連絡ノートに学校側の対応に誤解を招くような記載があった。記載する前にこちらに相談・確認の連絡がほしい。(リハ利用者の通学先)	申出人に記載した経緯について説明し、内容に関して言葉不足だったことをお詫びした。
18	ふじのき寮	R5.4.20	利用者家族	連絡に関する苦情。後日連絡するとのことだったが数日たっても連絡がなかった。	利用者の担当職員より謝罪の連絡をする。伝達や要望は忘れず対応し注意を払うよう、周知を行った。
19	ふじのき寮	R5.5.31	利用者親族	(20日前に他害により顔を引っかかれ受傷してしまったこと、その報告が遅れてしまったことを謝罪した際) 連絡が遅れた理由は何か。	連絡が抜けていた経緯を説明し、謝罪する。受傷については完治し、以前と変わらない生活を送っている事を伝える。
20	ふじのき寮	R5.8.1	利用者家族	本人と面会した翌日、再び面会を希望したが担当した職員から「本人が呼んでも来ない」「食堂が混雑している」等の理由から面会することが出来なかった。	<p>不快な思いをさせてしまったこと、状況の把握が出来ていなかった事を謝罪する。対応した職員に聞き取りを行う。本人に声かけをしたが嫌がって来ようとしなかった。昼食時間中で余裕の無い状況であったこと、前日にも面会しているという事もあり、本人が嫌がっているなら無理にする必要もないと判断したこと。本人に家族が面会に来た事が伝わっていない可能性もある。</p> <p>利用者本人への丁寧な説明と呼びかけ、申出人にも丁寧な説明が必要だった事に対応職員に伝える。</p>
21	ふじのき寮	R5.12.30	利用者家族	他の利用者がコロナに罹患し、年末の外泊予定のキャンセルの打診を受けた。外泊の最終決定はこちらにあると言われたが状況を聞く許可を出すのは難しい。母親は外泊をキャンセルする事を聞いてとても落ち込んでいて精神的に不安定になっている。	急な連絡になってしまった事とキャンセルするかどうかをご家族に決定させてしまった事を謝罪する。外泊が再開された場合は速やかに連絡する事を伝えると落胆した様子で納得いただけた。
22	生活支援センター雪見橋	R5年度	匿名	金沢市役所宛に雪見橋の雑草が気になるとの匿名の連絡あり	連絡があったその日にグループホーム城南の除草を行う。匿名での苦情だったため謝罪対応は行わなかった。その後、雑草に関しての苦情は無かった。
23	ホームあさぎり台	R5.8.8	利用者家族	コロナ禍中の面会制限に対する苦情。面会時間が短い、対応が事務的。	自宅を訪問し話を伺いたい旨申し出るも、電話での話し合いを希望される。申出人は終始落ち着いていて、コロナ禍の施設の対応にも一定の理解をされている。決められた面会時間に従うしかないやせなさが溢れてしまったのだと確認する。(面会時間は15分以内としていた)
24	石川県立錦城学園	R5.10.28	利用者家族	令和5年夏以降、転倒事故の頻度が増えている。本人の事を心配している。あなた方は仕事で関わっているだけかもしれないが、との発言を受ける。	職員会議を実施する。転倒の原因と考えられるものを洗い出し、まずは履物のサイズが合っていないため交換する。その後精神科主治医への相談、申出人と支援課長補佐との話し合い、リハビリテーションセンター職員の協力を得て令和5年12月以降、転倒回数は大きく減少した。歩行の機会を多く設け、今後も長期的な視野に立った歩行能力の回復に努める。