

NO.	事業所名	受付日	申出人	申出概要	解決内容
1	愛育学園	R6.6.8	利用者家族	外出時の衣類の不具合について。帰園時に申し出あり。	迎え入れ対応の職員が謝罪する。担当職員より改めて謝罪し、ご家族より不具合のあったベルトとズボンの破棄の依頼を受け対応する。
2	愛育学園	R7.1.21	利用者家族	入院の連絡に関する苦情。最初の連絡から入院までの連絡が来るのが遅い。	体調不良のため医療機関を受診。最初の連絡で結果次第で入院の可能性もあることを伝える。検査の結果が出るのに時間がかかり、連絡が遅くなってしまった。担当職員より連絡が遅くなり不快な思いをされたことに対する謝罪を行う。今後通院時には園の携帯電話を所持し、状況に進展がなくても適宜連絡を入れる等の対応を心がけるよう園内に周知する。
3	七尾更生園	R6.6.13	利用者	予約時間を過ぎて通院先に到着することがある。経路を見直すことはできないか。	運転手へ周知する。
4	七尾更生園	R6.6.13	利用者	冷凍の魚が生臭い。調理方法に対する疑問。食事後の食器の扱いに対する疑問。(利用者がしっかり洗う必要があるのか、あるのなら手洗い石鹸、消毒液の設置を希望する)	苦情受付担当者より、食材に応じた調理法で対応している。魚の臭いは味付け等で工夫していく。食器の扱いについては食べ残しがそのままの場合は落としてほしいことから調理員から声かけしたが、今後は基本的に軽く洗い流すだけでよいことを伝える。流水で軽く洗い流すだけでよいので石鹸と消毒液の設置は見合わせる旨回答する。
5	七尾更生園	R6.11.13	利用者	医師から禁煙指示を受けている。喫煙室内で喫煙中のところを職員に見られた際、命令するような口調で出ていく言われた。	苦情受付担当者より、職員の立場上、禁煙についてお話をさせていただくことはあることを説明。事実確認を行う。職員は敬語で対応したとのこと。同席していた他の利用者へも聞き取りを行い、命令口調ではなかったとの回答を得る。以降不適切な口調があった場合は改めて報告をお願いすることで了承を得る。
6	七尾更生園	R6.7.19	利用者	現金支給増額が履行されなかった。内職の開始を依頼しているが対応されない。きちんとした説明がなく担当者を変えてほしい。	苦情受付担当者が担当職員に確認。現金支給増額は翌月からになるとご本人にも説明した。内職は今月に実施予定だが伝えていなかったとの回答を得る。対応を口頭ではなく文書で確認の必要性を認識したため、相互に文書で確認をとれる環境を準備することを提案。担当変更を保留にさせていただく。
7	七尾更生園	R6.7.17	利用者	職員の接遇について。支援員から寒暖対応への衣服の調節について強い口調で言われた。	苦情受付担当者より該当支援員に確認したところ、丁寧な言葉遣いで対応したとのこと。引き続き丁寧な対応をするよう伝える。
8	七尾更生園	R6.9.3	利用者	職員の接遇について。頻尿によるナースコールをした際、それを咎めるような発言を受けた。	苦情受付担当者より該当支援員に確認したところ、概ね申出者のおりの発言があったことを認めた。失言に気付いた際には時間を空けず謝罪してほしいことを伝える。該当支援員より申出者に謝罪する。
9	七尾更生園	R7.1.31	利用者	職員の接遇について。夜勤職員が巡回時、空きベッドを確認し「掃除してある」と独り言を言って退室。居室内にいた自分には一言も説明や了承を求めることはなく、不快だった。	苦情受付担当者より不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。該当職員に事実確認を行うも独り言は記憶に無いとの事。今後は申し出どおり許可を得ることを伝え、了承を得る。申出者に謝罪する。
10	石川療育センター	R6.4.19	利用者の家族、利用者	利用者の個人情報を本人に確認なく他事業所に伝えたことに対する不満	事前に本人と家族との確認が必要であったため、今後は事前確認を徹底する旨伝える。不快な思いをさせてしまった事に対し謝罪する。
11	石川療育センター	R6.7.20	利用者の家族	施設見学者のSNSに提供されている食事の写真が投稿されている件について。個人情報の取扱い、感染対策上の疑問	見学については感染対策上問題が無かったこと、食札を外して撮影されていたため、個人が特定されることはない判断したが不十分な点があった事を書面で伝える。見学者のSNSを確認する。投稿を取りやめていただくことも検討しており、配慮不足があったことを謝罪。今後SNS等の掲載を控えるよう取り組むことを書面でお伝えする。ご家族から食事の写真について削除の必要がない旨連絡をいただく。
12	ふじのき寮	R6.10.23	利用者の家族	通院、入院に関する連絡への不満	連絡が遅れてしまったことに対し謝罪する。以後、病院と連携し随時利用者の様子をお知らせすること、退院の目安について説明し承諾される。
13	生活支援センター雪見橋	R6.7.11	近隣地域の方	職員の運転マナーについて。子供たちも沢山通る道なのでもっと徐行運転を心がけてほしい。	直後に当日出勤者に苦情内容の伝達、指導を行い、全職員に周知徹底を図る。街中他施設に注意喚起の張り紙、GH利用者の送迎に出入りする他の事業所にも文書で発送を行い注意を促す。
14	生活支援センター雪見橋	R6.11.30	近隣地域の方	街中グループホームの騒音について。世話人に対し複数回注意をしたが解決しない。	苦情受付担当者が入居者全員に聞き取りと大きな声を出さないよう注意を行う。今後は夜間巡視時の注意喚起、掲示物での周知、騒音が解決されているか定期的に聞き取りを実施する。
15	ホームあさぎり台	R6.8.20	利用者の家族	家族との面会、外出について	外出については感染対策のための条件を提示しながらなるべく要望に添う形で対応すると伝える。面会については11月に家族の居室内入室が可能となった。
16	ホームあさぎり台	R6.8.1	利用者の親族	利用者の衣類整理の際、カビの生えた衣類を発見した。	利用者個別に洗濯洗剤のボトルを渡し、毎日洗うよう声かけ、習慣づけを行う。
17	錦城学園	R6.2.15		利用者の家族が本人への医療行為を拒否している。	利用者の身体的衰えが進行すると錦城学園での生活は困難となり、療養介護施設等への移行が望ましいので、援護市町の子承が得られれば家族と移行について協議をすすめていく予定。

NO.	事業所名	受付日	申出人	申出概要	解決内容
18	錦城学園	R6.7.26	利用者の家族	職員の対応についての疑問	園長より当該職員に確認を行う。手袋をはめたまま対応したのは他利用者への介助中であり、対応を急いでしたため。シートにメモを貼ったまま渡したのは軽率であったとのこと。プラスチック手袋を必要ない場所でも着用していることが散見されること、利用者の私物へのラベリングについて注意した。職員より申出者に謝罪する。