

| NO. | 事業所名 | 受付日 | 申出人 | 申出概要 | 解決内容 |
|-----|----------|----------|--------|--|---|
| 1 | 愛育学園 | R7.9.27 | 利用者 | 職員より人の物を盗ったのではないかと、あなたは母親に顔を見たら怖いと言われたから施設に入ることになったと言われ、気分を害した。その職員がいつも怖い。(対象職員不明) | 申出を受けた職員が本人に直接謝罪する。対象職員を特定することが出来ず外見上特徴の当てはまる職員数人に聞き取りを行う。申出の発言をした職員を特定することは出来なかったが、聞き取りの際に本人から「自分は母親に嫌われている」という発言を聞いたことがあるとの回答あり。本人への声かけに対するケース検討会が既実施されていたところで、今後も本人への対応が適切かどうか気を配るよう上司職員にも情報共有していくこととする。 |
| 2 | 愛育学園 | R7.10.7 | 利用者 | 洗濯に出した衣類が漂白剤で脱色されている。弁償を求める。 | 洗濯を担当した職員より謝罪し、新しい衣類を購入すると伝える。上司職員からも同じことが起こらないよう気を付けてと伝える。申出者より了承される。 |
| 3 | 愛育学園 | R7.10.10 | 利用者の家族 | 日中は怪我をしないのに何故夜間トイレで怪我をするのか、服薬の影響ではないのか、今年度のホームページに昨年度の申出が載っていない、怪我の場所を決めつけず原因究明してほしい。 | 日中の様子・トイレ誘導の状況の説明と怪我の原因について他の可能性もお伝えする。夜間は日中より見守りも少ないなか全てを見守ることは困難であること、服薬の不安については主治医に伝えることを約束する。昨年度の申出は法人に報告しており、今年度も適切に報告することをお伝える。怪我の原因が特定できないことでご心配をお掛けしている事を謝罪し今後も怪我防止・見守りに努めていくことをお伝える。 |
| 4 | 愛育学園 | R7.12.16 | 利用者 | 職員に対する言動への苦情。利用者への口調が厳しく怖い。持っていたものを机に投げつける。タオルで顔を強く拭かれた。部屋においてある私物が無くなっている。 | 副園長より該当職員に聞き取りを行う。既に申出人から職員にお話しがあり、本人は苦情について把握していた。必要な声かけであっても怖いと感じるケースがあるので丁寧な支援を心がけてほしいと伝える。無くなったと申出があったものは翌日、居室より見つかる。 |
| 5 | 愛育学園 | R7.12.17 | 利用者の家族 | 日中一時利用時の入浴支援について。本人より洗身・洗髪を受けていないと聞き、頭部の臭いをかいたところ臭いがかいたため自宅再度入浴させた。 | 該当職員に聞き取りを行ったところ、洗身・洗髪は行ったとのこと。本人に不快な思いをさせた事を謝罪する。申出者に再度丁寧に洗身等を行うよう気を付ける旨伝える。 |
| 6 | 愛育学園 | R7.12.22 | 利用者の家族 | 服薬変更の内容を職員がきちんと把握していない。変更の指示が主治医からあった場合、家族の承諾後にしてほしい。 | 服薬変更があった際には業務日誌にて全職員に周知し、変わった様子がないか注意して見守るように指示し、その都度報告するよう指導している。変わった様子があれば主治医に連絡、指示に従っていることをお伝える。 |
| 7 | 七尾更生園 | R7.5.16 | 利用者 | 職員の接遇について | 苦情受付担当者より申出者に聞き取りを行う。迷惑だから福祉事務所に連絡して他の施設を探すと言われた職員に対しては直接の注意はしなくてもよいとの意見をいただく。職員全体へ向けて注意する事で承諾を得る。介助等に不適切な対応をとられたと伺った件については対象職員に聞き取りを行う。改めて申出人へ職員との面談内容を説明し、施設として要望に応えられない事もあることを説明し了承を得る。 |
| 8 | 石川療育センター | R7.5.18 | 利用者の家族 | 職員の接遇について。シューズの底に穴が空いていることを伝えたら担当に伝えず、と自分には関係ないような対応をされた。別職員からは「(ご本人は)最近我慢が出来なくなった」と言われた。悪気は無いのだから自分で訴えることすら出来ない子に何を我慢させているのか。職員の倫理観や資質に疑いを持った。職員への教育をどう考えているのか。 | 看護部長が申出者に内容を伺い謝罪する。後日改めて話を伺う。一部の職員に利用者との距離感が近すぎるあまり配慮に欠ける発言をしてしまう傾向があることを懸念し指導していることをお伝えし、改めて謝罪する。この内容について病棟職員全体に伝え、利用者やご家族への対応を客観的に再確認し、相手に対し不快な印象を与えることが無いよう周知徹底した。 |
| 9 | 石川療育センター | R7.10.23 | 利用者の家族 | 受給者証が未着である。発行に必要な書類がどのように取り扱われているのか、個人情報外部に漏洩していないか強い不安を抱いている。 | 担当職員より事業所、関係機関での書類の取扱いについて説明し、不安な思いをされたことに対し謝罪する。事業所が適切に書類を取り扱っていたことを確認し安堵される。 |
| 10 | ふじのき寮 | R7.5.26 | 利用者の家族 | 持参したパジャマに着替えてないことがある | 担当職員に事実確認を行う。夕食後すぐに眠ってしまったのでそのまま就寝していただいたとのこと。苦情受付担当者より申出人に伝え、今後はパジャマへの更衣を行うことを伝える。職員全体に適切な就寝支援を行うよう周知する。 |
| 11 | ふじのき寮 | R7.8.27 | 利用者の家族 | 利用者の実績記録票の回収について、回収方法の統一を図る旨の一斉メールを送ったことに対する苦情。一方的である。 | 担当職員に確認する。申出者は実績記録票を利用直後に送ってくださった。担当職員より申出者には不要なメールであったことを謝罪する。上司職員が改めて謝罪した際、一斉メールではなく個人的に送信されたものだと思っていた(そのため一方的な連絡だと感じた)と同う。 |
| 12 | ふじのき寮 | R7.9.14 | 利用者の家族 | 外泊時、破れた衣服を着用させないでほしい | 担当職員より申出者に謝罪する。上司職員が改めて担当職員に当日の様子を聞き取ったところ、外泊30分前外出着に更衣したがその後付添が出来ておらず、ご家族が迎えに来たときはすでに車両に乗り込んでいて衣類の最終確認が出来ていなかったとのこと。上司職員より申出者にその事実も含め説明し改めて謝罪する。 |

| NO. | 事業所名 | 受付日 | 申出人 | 申出概要 | 解決内容 |
|-----|-------------|---------|--------|---|---|
| 13 | 生活支援センター雪見橋 | R8.1.14 | 利用者 | 職員の接遇について。申出者より運営適正化委員会に報告する。 | 運営適正化委員会を通じ苦情の申出を受ける。該当職員より聞き取りを行う。申出者は気持ちが高ぶると机をたたきながら話し怖い思いをさせることがあり、その気持ちを理解してほしいと同様の事を行ったとのこと。上席職員と申出者との面談を実施。該当職員より謝罪を受けたい、今後このような態度をとってほしくないという。面談時に該当職員からの謝罪を受け解決する。 |
| 14 | ホームあさぎり台 | R7.5.28 | 利用者 | 職員の接遇について。夕食を運んできた職員から早く食事を取りに来よう強い口調で言われた。 | 申出者、上席職員、該当職員で面談する。該当職員から行き過ぎた発言をして不愉快な思いをさせたことについて謝罪あり。 |
| 15 | 錦城学園 | R7.8.4 | 利用者の家族 | 支援についての疑問。平成29年にタオルの交換をこまめに行い清潔に保ってほしいと第三者委員を通じ申出を行ったが、それは継続されているか。 | 担当職員より、確認不足により血液が付着したタオルが荷物に入ってしまった事に対し謝罪する。担当支援員が代わった際の引継ぎができておらず、清潔なタオルを使用していただけための取り決めを改めて申出者に伝え了承を得る。 |