

令和元年度の苦情受け付けとその対応

(保育園：受付件数 2 件、公表 1 件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
12 月 9 日	保護者	名札を作ってほしいと伝えたが、作ってもらえず、お遊戯会で一人だけ名札の無い状態で舞台に立っていて悲しかった。	保護者の方に不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、名札を作ってお渡ししました。職員には、頼まれたことを後回しにしないよう指導しました。

(児童養護施設：受付件数 3 件、公表 1 件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
3 月 11 日	匿名	職員と話した時、2～3年目の自分に言われても分からない。上の者に聞いてくださいと言われた。たらい回しにしないでほしい。	経験年数に関係なく、しっかりと傾聴すること、保護者には確認後、いつまでに報告するかを明らかに伝えること、報連相を大切にすることを周知しました。

(障害児入所施設、障害者支援施設他：受付件 19 数件、公表 7 件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
6 月 30 日	保護者	息子が他の利用者から悪口を言われトラブルを起こしていたが、近くにいた職員は何も対応してくれなかった。利用者同士のトラブルを未然に防ぐ対応を行い、また起きてしまったときはしっかりお互いの利用者に寄り添って欲しい。	時間的に納品から帰ってきて忙しい時間ではあるものの、利用者第一に対応するよう当該職員に伝え、また、納品時は納品担当職員以外の職員が第 1 作業室の利用者の作業支援を行うよう全職員に周知した。申立人及び本人に謝罪するとともに、今後の対応方法を伝え了承を得ました。
6 月 30 日	保護者	送迎時、付き添い職員が助手席に乗車しており、後部座席は利用者だけが乗車していた。後部座席で利用者がトラブルになったら対応できないため、付き添い職員は後部座席に乗車して利用者の対応を行って欲しい。	職員に確認したところ、後部座席に職員が乗車すると利用者が騒ぐため助手席に乗車したとことであった。付き添い職員は送迎車内で利用者の見守りや支援を行うため配置していることを再度伝え指導した。申立人には電話で謝罪するとともにきちんと引継ぎと対応を行う旨を伝え了承を得ました。
7 月 13 日	保護者	授業参観でバス停から施設までの迎えを依頼してあったが、迎えが遅かった。	保護者に謝罪し、バス停への送迎の依頼があった際は記録と公用車使用簿の作成を行い、当日に引き継ぐことを徹底しました。
7 月 13 日	保護者	帰省の際、他利用者の薬が入っていた為、本人の薬が服用できなかった。	保護者に謝罪し、帰省や外出の際の投薬等の引き渡し品の確認を保護者立会いの下行うことを周知徹底しました。

10月31日	保護者	日中一時支援を利用した際、日誌に食事(ごはん)を減らしたとの記載があった。特に体調が悪いわけでもなく、こちらから依頼してあるわけでもないのになぜご飯を減らされたのか。時間がかかるかもしれないが、本人のペースでなるべく昼食を全量摂取させて欲しい。	確認したところ「食べるペースが遅いので食事の量が多いのではないか」と思い減らした」との返答であった。食事時間は1時間取ってあるため本人のペースでゆっくり食べていただければよいこと及び特別な対応をする時は自己判断ではなく必ず上席者に相談するよう指示した。申立人には翌週の利用日に状況を説明したうえで謝罪し了承を得ました。
11月11日	保護者	本人の居室にあった寝具が薄かったことから、きちんと季節に合った寝具を使用してほしい。	衣替えの季節になったら、季節にふさわしい衣類、寝具を常に確認することをお伝えしました。
12月15日	保護者	帰省の時は毎回紙おむつをはかせてもらい帰省していたが、今回はパンツをはいていたため車内で失禁してしまった。	帰省の際は、保護者にパンツか紙おむつにするかを都度確認することとしました。

(特別養護老人ホーム、ケアハウス、養護老人ホーム他：受付件数19件、公表7件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
4月2日	家族	ご利用者の手が汚れていることに気づき手洗いを行なっていたが、その際に職員が不適切な発言、対応を行なっている場面を目撃し、とても不快な気分であった。	職員に対してご利用者への接遇に関して指導を行なった。常に全身の観察に努め、汚れがあった際は速やかに対処できるよう周知しました。
4月2日	家族	ご家族が差し入れた食べ物に対して健康管理、品質管理の観点から中身や提供量をその都度確認していた。ただ、差し入れを持ってきてない時でも確認されること、その時の言葉がけについて不満がある。	お声掛けの中で、配慮が欠けていた点について謝罪する。ご家族へは差し入れた食べ物に対して職員が確認したい意図をもう一度説明する。また、普段よりコミュニケーションの機会を増やし、関係性が深められるように努めることとしました。
4月5日	家族	面会に行った際に、顎に内出血があるのを発見する。不信に思った事として、顎に内出血があったことを家族の指摘で発見された事、その事について確認すると説明する職員が二転三転入れ替わり、後ろめたいことがあるのではと言われる。	顎の内出血は早期に発見し家族連絡ができるよう、ご利用者の観察と報告の強化を行なう。ご利用者の最近の状態、特に健康状態の悪化等があれば面会時に都度、また毎月1回は利用状況を報告することを徹底しました。
7月31日	家族	入居者本人の右眼の周りに腫れと内出血がみられる。面会に来た家族より「どうしてうちの母だけが何度も怪我をするのですか」とおっしゃられた。	夜間ベッド上での体動が怪我の原因となることが多いため、ベッドの怪我につながりやすい部分を保護することや、ベッドサイドにマットを敷くなどの対応をした。
10月10日	家族	夜間帯、居室での転倒事故の経緯を確認したいと言われ、2日続けて同様の事故が起こったことに納得がいかない。一度目の事故が起きた時にどういう対応をしていたのか聞きたいと訴えられる。また電話にて状態を聞いていたが、1日目の転倒時は特に痛みの訴えはなしとなっていたが、2回目の	以前より起き上がりを知らせるセンサーを使用して、2件とも職員は確認していたが、夜勤職員に限られる中での対応でもあり、駆けつけるが間に合わず、転倒後の発見となってしまった。2件とも発生時刻が似ている為、その時間帯の観察の強化、ベット環境の変更、センサーの種類

		時には痛みで動けないとなっている。短期間で痛みの状態が変わったことに疑問を感じている。	の変更をして対応する。電話での報告については経過を追った説明ができていなかったことを謝罪し、細かく状態の変化は伝えていくこととしました。
10月31日	家族	施設から着信履歴があったため折り返しの電話をするが、職員が不在で内容がわからないと言われた。再度電話をされると言われたが電話が来ない。電話等連絡の際は、誰に聞いても内容がわかるようにしてほしい。	電話連絡を入れ不在だった際に、「連絡した職員」「連絡した相手」「折り返し時の対応」を記入するホワイトボードを事務所内に設置し情報共有することとしました。
2月18日	ご本人	カラオケが流れている時に、久しぶりに会った知人と話していたら、いきなり職員に左耳を引っ張られた。何でそんなことをされたか訳がわからない。このようなことはしないしてほしい。	ご本人に謝罪し、家族に連絡して送迎を行った際、事実をお伝えし、二度とこのようなことが起こらないように職員間で徹底していくことを伝え、謝罪しました。