

苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～ 令和元年 12 月 31 日）

〔施設名〕 養護老人ホーム光華苑

受付 年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R1.12.3	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者から苦情があった。</li> <li>① 夕食時にご飯食べる前に薬を持ってきた。食べる前に持ってくるとはどういうことだと言うと男性職員に「そうですかー」と言われ馬鹿にされた。</li> <li>② 朝食時のパンについて、他の人は 2 個なのになぜ、私だけ 1 個なのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食前薬が追加されたことをしっかりと利用者に説明できていなかったため再度説明を行った。</li> <li>また、男性職員の言葉遣いについては不快に受け取られる発言は慎むように指導した。</li> </ul> </li> <li>②について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 疾患によるカロリー制限があることを改めて説明した。</li> <li>説明済の場合でも状況によって、念押しの説明が必要である旨職員を指導した。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出人は納得された。</li> </ul>	②+③

R1.12.7	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ トイレの床が濡れていた ので、ナースコールを 3回鳴らしたが、なか なか職員が来てくれな かった。しばらくして 来た職員は何の挨拶も なく無言で拭き取り立 ち去った。非常に不愉 快だった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 挨拶もしない職員 の対応について謝罪し 、ナースコールが重な った場合など夜間帯は 迅速な対応が十分に できないことがあるこ とについて理解を求め た。 ミーティングでこのよ うな場合の適切な対 応について徹底した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出人は納得され た。</li> </ul>	②
---------	----	-----	--	--	---	---

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)
- (2) 「本氏(児)」等とせず、「申出人」、利用者(児)とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～ 令和元年 12 月 31 日）

〔施設名〕 特別養護老人ホーム春菊苑

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
H31.1.8	電話	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>入浴の際、しっかり洗ってくれなかった。撫でるだけみたいだった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当職員に確認を行い、疾患があることへの配慮したためとは言え、適切な洗い方でないことが判明したので、介助方法について主任がレクチャーし疾患の特徴等についても改めて説明を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	③
H31.3.22	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>ショートステイから帰宅し荷物を確認すると、汚れたパッドとリハビリパンツがビニール袋に入っていた。別の袋には汚れた衣類が入っていた。説明してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>帰宅準備をした担当職員に確認をしたところ、汚れ物を入れていなかった。 申出人に謝罪し、汚れ物があれば乾燥が間に合わなくても水洗いしビニール袋に入れて、送迎時に申し送りをする事になっていることを説明した。 帰宅時の荷物チェック後に汚れ物を利用者が入れた可能性もあることをお伝えし、今後は帰宅直前にトイレ誘導と再度荷物チェックを徹底することを伝えた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	③

R1.11.11	来所	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 服が汚れている。枕カバーが汚れている。ちゃんと見てもらっているのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ すぐに居室に行き、更衣して頂き枕カバーの交換を行った。 寝たまま飲み物を飲まれることがあり汚れてしまうことをお伝えし、誤嚥の原因にもなるので様子観察を徹底することも併せてお伝えした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出人は納得された。</li> </ul>	①
R1.11.28	電話	担当ケアマネジャー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者家族から苦情があった。</li> <li>①帰宅時に紙パンツを履いていなかった。ズボン下が汚れていた。</li> <li>②送迎到着時間について8時30分と連絡があったが遅れた。</li> <li>③持参したパジャマ、靴下が使用されずそのままの状態です帰ってきた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ①②③について、担当者から確認をとって、利用者家族へ謝罪と説明を行った。</li> <li>①について</li> <li>・ トイレ誘導は行っていたが、帰宅直前のトイレ誘導ができておらず最終確認を怠っていた。 今後は帰宅直前にトイレ誘導を行い確認する。</li> <li>②について</li> <li>・ 送迎時渋滞しておりその旨電話連絡をしていたが、結果25分ほど遅れてしまった。 今後は渋滞を想定して時間に余裕を持った送迎業務を心がける。</li> </ul>	<p>①、②についてはご理解頂いたが、③については、「(返却した衣類について) 畳み方が自分のものと同じなのでわかります」と納得頂けなかった。</p>	①+③+⑤

				<p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>持参された衣類は使用して頂き、洗濯して極力、持参された時と同じ形でお返ししている。使用せずにそのまま返却することはないとお伝えした。</li> </ul>		
R1.12.9	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>受診付き添いをした申出人から、(母親の服装が)この時期の外出に適していない。防寒対策をしっかりとしてほしい。体が固まっていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服装準備をした担当職員に状況を確認したところ、上着を着て頂くよう利用者にお伝えしたが「いらない」とおっしゃったのでそれに従ったとのことであった。 そのような場合は、ご家族に事情を説明しお渡ししておくなど配慮が必要であることを指導した。 申出人には適切な対応ができていなかったことを謝罪した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	③
R1.12.13	電話	利用者家族	<p>① 12月9日の夜間帯に母親がベッド上で転がされ頭をベッド柵にぶつけられ「痛い」と言ったが何もせずに退室した、と言っている。これは暴行傷害事件だ。</p>	<p>①について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対応した夜勤職員に聞き取りを行った。実際にベッド上で当時の状況を再現した。ベッド柵にぶつけるような介助方法ではなかった。 申し出者にもその状況をお伝えした上で、細心の注意を払いながら介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は②、③、④については納得されたが①については納得されていない。</li> </ul>	⑤+⑤+②

		<p>② この夜勤者は派遣職員と聞いている。その会社にもはっきり言ってください。</p> <p>③ 男性介護職員が車椅子からベッドに移乗させた後、布団をかけず、柵もせずに私（申し出者）に「あとはやっといして下さい」と言い退室した。</p> <p>④ ケガをしたのにすぐに報告がなかった。</p>	<p>助を行うことを伝えた。</p> <p>②について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対応した職員は派遣社員ではなく、平成 18 年から直接雇用している夜勤専門の介護職員であることをお伝えした。利用者が精神的不安を感じないように、当面当該職員が直接介護は行わないようにすることをお伝えした。</li> </ul> <p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対応した職員に聞き取りを行った。ベッドへ移乗後通常通り布団をかけようとしたが、申出人から「こちらですので結構です」と言われた。</li> </ul> <p>申出人には、今後指導を徹底していくとお伝えした。</p> <p>④について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は毎日、夕食の介助に来られるので、その際にお伝えすればよいと考えていたことを謝罪し、今後は何かあればすぐに状況報告をさせて頂くことを約束した。</li> </ul>		
--	--	---	---	--	--

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

(1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)

苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～令和元年 12 月 31 日）

〔施設名〕 真華苑

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R1.7.8	口頭	利用者 M	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者 I が最近居室によく訪れ、菓子を要求されたり長居される。早めに帰るよう話すと怒ってこられ強く言えず困っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者 I に確認したところ、事実を認められたので注意をした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その後申出人から同様の相談はない。</li> </ul>	④
R1.8.16	口頭	利用者 F	<ul style="list-style-type: none"> <li>浴室シャワーの出が悪い。どうにかしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加圧ポンプの不具合が原因で定期的に職員が確認をし、応急対応していたが回数が頻回のため、業者と協議し、加圧ポンプの更新工事を R1.10.23 に行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>更新工事後、同様の苦情はない。</li> </ul>	③
R1.9.26	口頭	利用者 K	<ul style="list-style-type: none"> <li>早朝 4 時、別室から大きな音がしてうるさい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認したところ、利用者 N が居室の掃除機掛けをされており、時間考えて掃除して頂くよう注意をした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その後申出人から同様の苦情はない。</li> </ul>	④

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。（例：徹底する。⇒徹底した。）
- (2) 「本氏（児）」等とせず、「申出人」、利用者（児）とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～令和 1 年 12 月 31 日）

〔施設名〕 デイサービスセンター静華苑

受付 年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
H31.1.19	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の物ではないペットボトルが入っていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持ち物の確認が出来ていなかった事を謝罪した。確認したところ、他の利用者からもらった事がわかったため、今後、利用者同士の授受には気をつけることを伝えた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	①、④
H31.1.23	連絡帳	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>ズボンとバスタオルの忘れ物がないかと問い合わせをしたのに返答がなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認したところショートステイ先の他施設にあったが、確認して返答しなかったことについて謝罪を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	①
H31.1.29	口頭	利用者の施設職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が自分の物と違う上着を着せられた。違うと言っても、聞いてもらえなかったし、その後の謝罪もなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人に不快な思いをさせたことを謝罪した。さらに後で対応した別の職員が、事情を把握できておらず、応対が不十分だった点についても改めて謝罪した。当該職員に注意を行うとともに、事業日誌に記載し、ミーティングと併せて職員全員に周知した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	②
H31.2.6	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>更衣後のズボンが入っていなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認したところ、他の利用者の荷物に混ざっていたため、すぐに持参</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	①



				し謝罪した。また当日担当した職員には、落ち着いて丁寧な対応をするよう指導した。		
H31.2.6	連絡帳	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実際は入浴していなかったのに、連絡帳には入浴済みと記載されていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員間での引継ぎミスの結果、入浴できていなかったことを謝罪し、ミーティングにおいて、担当職員間で入念に確認するよう申し合わせを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出人は納得された。</li> </ul>	①
H31.3.26	口頭	利用者のケアマネジャー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家族より車の乗降時、踏み台を使用しない職員がいて、危ないから必ず使用してほしいと申しれがあった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員によって対応が違ったことを謝罪した。事業日誌に記載し、送迎に関わる職員全員に周知を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出人は納得された。</li> </ul>	③
H31.4.26	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ (交換するはずの)リハビリパンツを交換していなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入浴更衣時に対応が不十分だった事を謝罪した。再度リハビリパンツの交換時間等について申し合わせを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出人は納得された。</li> </ul>	①
H31.6.26	口頭	利用者の入居施設職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 勝手に利用者に、受診を勧めたので、利用者が混乱し、不穏になられた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関わった職員が独断で受診を促す発言をしたことについて謝罪した。今後は、情報を適切に集約し、報告が必要の際は相談員から関係者にするよう、申合せを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出人は了承された。</li> </ul>	③

H31.8.31	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>レクリエーションの時に、一部の職員の態度が業務優先になっており、利用者に目を向けていないとの指摘があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が入職後まもなく不慣れなため配慮を欠いた態度だったことについて謝罪を行い、全職員には会議時に、利用者優先で周りの状況を確認して、丁寧に業務を心がけるよう指導を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	②
----------	----	-----	---	---	--	---

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)
- (2) 「本氏(児)」等とせず、「申出人」、利用者(児)とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～令和元年 12 月 31 日）

〔施設名〕 ヘルパーステーション 静華苑

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R1.9.2	電話	担当ケアマネ	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問予定日なのに（ヘルパーが）訪問していない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話で担当ケアマネに訪問できていなかったことを謝罪し、その後直ちに利用者の自宅に伺い、利用者及びご家族に謝罪を行った。そして、今後の改善策としてサ責と担当ヘルパーとの間で、当日スケジュールについて紙面での確認以外に、口頭でも確認を行う等、入念にしていく旨を伝えた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	
R.1.10.1	電話	担当ケアマネ	<ul style="list-style-type: none"> <li>尿漏れしそうなくらい、オムツのあて方がゆるかったと利用者から申し出があった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当者から当時の状況を確認した上、おむつのあて方が不十分だったことをケアマネジャーと、利用者へ謝罪を行った。また、次回訪問時に同行ヘルパーをつけ、現地で再度おむつのあて方について指導を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	
R.1.11.30	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>卵の置き方が上下逆になっていた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>卵の置き方が逆だったことを謝罪し、ヘルパー会議時に卵の置き方について周知を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

(1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)

苦情相談等一覧表（平成31年1月1日～令和1年12月31日）

〔施設名〕 ききょう

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
H31. 3. 20	電話	利用者家族	・ 利用料が高い	・ 利用契約時に申出人以外の家族には説明し、承諾を頂いていたことをお伝えし、その上で改めて申出人からニーズの確認を行い、サービス調整を行った。	・ 申出人は納得された。	①
R1. 5. 11	電話	利用者家族	・ 依頼内容と違うサービス提供がなされた。	・ 引継ぎが不十分だったことにより、依頼された内容と違うサービス提供を行ったことについて謝罪した。また、ミーティングや連絡帳を通じて、入念に職員間での申し合わせを行うよう指導した。	・ 申出人は納得された。	①
R1. 12. 20	電話	利用者家族	・ 連絡帳で報告したはずなのに、きちんと伝わっていない。	・ 一部の職員が、連絡帳の内容を誤って解釈していたことを謝罪し、今後、連絡帳を複数の職員で確認をした上、必要に応じてミーティングで共有するなどの申合せを行った。	・ 申出人は納得された。	①

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。（例：徹底する。⇒徹底した。）
- (2) 「本氏（児）」等とせず、「申出人」、利用者（児）とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成31年1月1日～令和1年12月31日）

〔施設名〕なでしこ

受付 年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R1.11.1	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>日時の約束をして訪問したのに、当該職員が不在であった。以前にも何度も同じ事があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該職員に確認したところ、約束の日時に、外出先から戻るつもりであったが、アクシデント等があったため行き違いになってしまった事がわかったので、ご家族にはその旨の説明と迷惑をおかけしたことについて謝罪した。以前にも同様のことがあったことについても併せて謝罪を行った。当該職員には、今後予定外のことがあった際には、速やかに相談及び報告をするよう個別に指導を行った。</li> </ul>	別の職員が今後は対応させていただくことで、申出人は了承された。	

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。（例：徹底する。⇒徹底した。）
- (2) 「本氏（児）」等とせず、「申出人」、利用者（児）」とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成31年1月1日～令和1年12月31日）

〔施設名〕 はぎ

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
H31.1.24	口頭	本人	<ul style="list-style-type: none"> <li>予定日にヘルパーが来なかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員がヘルパーに行かなかったことに対して謝罪し、ヘルパーの日を変更して対応した。スケジュール表の見落としをしないよう、毎朝、職員間で確認するようにした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された</li> </ul>	①
H31.3.15	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>朝、本人が一人で、はぎから自宅に戻ってきた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員による見守りが徹底できていなかったことに対して謝罪した。正面の自動扉が完全に閉まるのを確認するまで、その場を離れないよう職員間で周知した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	①
H31.4.12	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>帰宅の際に、帽子をかぶって帰っていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>帽子の返却を失念したことに対して謝罪した。帰宅する際には、荷物を収納しているボックス内を確認するよう、改めて職員間で申し合わせた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	①
R1.5.25	連絡帳	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>入浴時、あらかじめ決まっていたはずの着替えをしない曜日に、勝手に着替えを行った</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>着替えをする曜日を職員が間違えたことに対して謝罪した。着替えをする曜日を改めてミーティング時に職員間で申し合わせるとともに申し送りノートにも記入した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	①

R1.8.17	連絡帳	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用後に持参させた軟膏が戻ってきていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>軟膏の返却を失念したことに対して謝罪した。軟膏使用後は、すぐに連絡袋にしまうよう改めてミーティング時に職員間で申し合わせた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された</li> </ul>	①
R1.9.1	口頭	本人	<ul style="list-style-type: none"> <li>看護職員が処置に来なかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>状況を確認し、職員が処置に行くことを失念したことに対して謝罪した。職員には業務スケジュールの確認の徹底をする様指導した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	①
R1.11.30	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷物の中に、他の利用者の軟膏が入っていた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人のものではない軟膏を、職員が誤って荷物に入れたことに対して謝罪した。担当職員には事故報告書の提出をさせ、事故の検証を行い、ミーティングでも帰宅時の荷物の確認を徹底するよう指導した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	①
R1.12.7	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>以前にもあったが、また内靴のまま帰宅させた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の注意不足により、外靴に履き替えずに帰宅したことに対して謝罪した。以前にも同様のミスがあったため、担当職員には個別で注意するとともに、ミーティング時に慌てず落ち着いて行動するよう職員間で申合せを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	①

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)
- (2) 「本氏(児)」等とせず、「申出人」、利用者(児)とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～令和 1 年 12 月 31 日）

〔施設名〕 グループホームふじい

受付 年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R1. 12. 14	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が血圧測定をした後、服の袖を元に戻さなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理者が状況を確認した上、配慮を欠いた行為について謝罪した。該当の職員だけでなく、全職員に対し、初心を忘れないようにミーティングで注意喚起を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	②
R1. 12. 14	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者（家族）が一人で外に出た事に、職員が 1 時間近く気付かなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の注意不足について謝罪した。全職員を集めて緊急にミーティングを開き、事故の検証と対策、また利用者、家族の想いを大切に、人生をお預かりしている事への意識を強く持つよう指導した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は了承された。</li> </ul>	②



苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～令和 1 年 12 月 31 日）

〔施設名〕 春菊荘

受付 年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R1.8.23	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>女の人が夜間部屋の扉を勝手に開けて話かけてきた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が不快な思いをされたことを謝罪するとともに、女性の利用者には認知症があり、他人のお部屋と認識されないまま開けられた事情を説明した。また全職員に、女性利用者を居室外で見かけた時には、声掛けも含め、注意を払う様伝えた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)
- (2) 「本氏（児）」等とせず、「申出人」、利用者（児）とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成31年1月1日～令和1年12月31日）

〔施設名〕見付山めぐみの里

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R1.7.31	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>洗ってくれるはずのコップや水筒を、洗ってもらえなかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理者が状況の確認をして、対応が不十分だったことを申出人に謝罪した。該当職員には、洗浄する食器の確認及び洗浄する時間等について申し合わせを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	①
R1.12.8	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>他の入居者が、勝手に部屋に突然無言で入ってきた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人には不快な思いをされたことを謝罪した上で、その入居者は自分の居室と勘違いしてしまっていることについて理解頂くよう説明した。また、居室を間違われる入居者の玄関ドアには、自分の居室とわかる目印を付け対応した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	③
R1.12.19	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>朝から市役所と弁護士に電話をするよう職員に依頼したのに、いっこうに返答がないがどうなっているのか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご家族には再々電話をしているが留守中であることを再度説明した上で、その報告が不十分であったことを謝罪した。また、今後は市役所や弁護士への重要な内容の連絡は、直接自分で、ご家族に連絡をして頂く旨をお願いした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は納得された。</li> </ul>	①

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)
- (2) 「本氏(児)」等とせず、「申出人」、利用者(児)とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成31年 1月 1日～ 令和元年12月31日）

〔施設名〕常清の里

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
R元. 6. 25	口頭	入居者	<ul style="list-style-type: none"> <li>夜中3時頃に叩き起こされ着替えさせられた。その時職員に「腕を自分で動かして、ちゃんと服着て」ときつい口調で言われた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応した職員に確認すると、3時頃におむつのパット交換を行った後、パジャマから普段着への行為を行った。更衣の際に車椅子へ移乗し更衣を行ったが強い口調ではないとのことであった。 苦情を聞いた職員がすぐに謝罪するとともに、更衣についての現状把握と、入居者のペースに合わせる事を前提に業務の改善を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務改善の結果、起床時に更衣することで周知できた。 その後、本人にそのようなことはなくなったことを確認した。</li> </ul>	③
R元. 7. 1	口頭	ショートステイ利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>トイレで排泄後、なかなか職員が来ず長時間座っていたため、臀部に痛みが出て何度もコールで呼ぶが応答なかった。最終的に大きな声で何度も助けを呼んだ。ショートステイは利用したくない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ショートステイ担当の相談員が本人と家族に謝罪した。 日勤、早出業務の引継ぎ（トイレ介助）が出来ていなかった。コール対応の職員は待機していたが鳴らなかったことを確認しており、利用者はコールのボタンを押していたつもりだが、転落防止バーの陰になっておりボタンに凹凸がなく触れるだけでは鳴らすことが難しいと後で確認した。 職員間の引継ぎの徹底。適宜声掛けや安否の確認を徹底した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し出人及び家族は了承され、引き続きショートステイは利用頂いている。</li> </ul>	③

R元. 7. 1 2	電話	デイサービス利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>「本日、利用予定日だが迎えはまだか」と問い合わせあった。入院中ということで聞いていたので、休み予定になっている旨を伝えると申し出人は、「前回の利用予定日は受診だったため、休みでまだ戻っていないとは伝えたが入院なんかしていない。入院したと伝えた記憶もない」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話対応の職員、その場で謝罪。折り返し管理者からも連絡し謝罪した。 家族の「まだ戻っていない」という言葉を「入院した」と判断したことが原因なので、思い込みで判断せず、重要なことは反復確認することなどを全職員に周知を行った。</li> </ul>	申出人は了承された。	①
R元. 7. 1 5	電話	デイサービス利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>7/12(金)の連絡帳に次回利用日が 7/17(水)と記載されているが、本日(7/15 月)の迎えはこないのでしょうかと問い合わせがあった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話対応の職員が確認すると月・水・金の利用予定であるが 7/15(月)の利用を飛ばして記載したミスと判明したので、謝罪しお迎えに行き利用となる。</li> </ul>	申出人は了承された。	①
R元. 9. 1 5	訪問	入居者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>居室洗面の排水が詰まっているようなので見ておいてほしいと2日前に伝えたが、状況が変わっていなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応した職員が面会に来られた際に聞いていたが引継ぎを失念したことが原因と判明したので、対応した職員および相談員から謝罪した。 家族が工具の貸し出しを希望され、その工具を使って掃除して頂いた 食後のうがいで口の中の食物残渣が詰まりやすくなっていたので、職員が週1回定期的に掃除することを徹底した。</li> </ul>	申出人は了承された。	②+③

R元. 9. 26	電話	入居者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>面会の際、「新人の職員が他入居者の足の塗り薬を塗っていたが、その際、手袋をせず素手で行っていた。その後、入居者本人が飲み薬を要求した際、手を洗わずに素手のまま薬を持ってきた。塗り薬の際は手袋をすることを心がけてほしい」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当日、対応した職員はその場で謝罪し、相談員からも配慮が足りなかったと謝罪した。 確認をすると、薬を塗っていたのではなく貼り薬を足裏に貼っていたので、手袋ではやりにくいことから素手で行っていたものであるが、ひとつの介助が終わった際は必ず手洗いを実施することが大事であり、清潔な対応を心掛け心地良い環境になるよう全職員に周知した。</li> </ul>	申出人は了承された。	③
R元. 10. 14	電話	デイ利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>9月分の利用料(デイ・ショートステイ)について、お知らせの合計金額と請求金額の内訳が違う。すでに振り込んでしまったがどうしたらいいか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その場で確認したところ、お知らせ金額が誤謬であることが判明し、謝罪した。 入金を確認でき次第、差額分を現金で返却させて頂く旨を伝えた。 今後は2人でダブルチェックを確実にを行うことを周知した。</li> </ul>	申出人は了承された。	①
R元. 10. 17	電話	デイ利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用料同意書に記入したものと利用料金を入れておいたが連絡帳に入ったままで返却されているがどうなっているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認不足であったことを謝罪した。 新任職員が対応していたので、当該職員に改めて説明・指導を行うとともに全職員に周知した。</li> </ul>	申出人は了承された。	①
R元. 11. 14	訪問	デイ利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>バルーンカテーテルのストッパーがしっかり留まっていなかったため、尿が漏れていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その場で謝罪するとともに、全職員にしっかりと確認するよう周知した。</li> </ul>	申出人は了承された。	①

R元. 12.13	電話	デイ利用者 有料老人ホ ーム入居者 施設長	<ul style="list-style-type: none"> <li>12/12 デイサービスから帰る車両に乗る際転倒した事故で、なぜデイが救急搬送しなかったのか。なぜこちらが病院に連れて行かなければならなかったのか。ケアマネも常清の里は病院に行く気がないと言っていた。 救急付き添いのもヘルパーも自費が発生しているが、誰に負担してもらうのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設に出向いて不適切な対応について謝罪した。 事故時、搬送先病院の相談をしたつもりが、デイ職員の言動が、ケアマネ・利用者の施設に伝わっておらず、連れて帰ってきてほしいと言われたと受け取り、施設に送らせて頂いた。基本的にこちらが不適切であったと謝罪した。 利用者の後見人事務所を訪問し、謝罪と賠償保険対応の旨説明した。 12/24 後見人に連絡をとり、保険請求が医療費等領収書添付のため、支払いがすべて終わってからの請求とする。 事故時・事故後の対応について再検討し適切な対応について全職員への周知を行った。</li> </ul>	申出人は了承された。 事故対応は継続中である。	③
-----------	----	--------------------------------	---	---	----------------------------	---

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)
- (2) 「本氏(児)」等とせず、「申出人」、利用者(児)とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成31年1月1日～ 令和元年12月31日）

西河原多世代交流センター

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
4月15日	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用証に「住所」「続柄」が記載されるが、何故、必要なのか？他市では項目はない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>疑問に思われる点をお詫びし、センター独自様式ではなく、市の決まりとなっている旨、説明した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人は、納得されず登録されなかった。</li> </ul>	<p>市に報告し、その後検討され、次年度から、様式変更となった。③</p>
5月7日	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>「カラオケ交流広場」で歌っている時に私語が多い、また、歌い終わったら他の参加者の歌を聴くこともなく退席される。まったく、交流になっていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不満に思われたことにお詫びし、以前から、同様の苦情は多数、寄せられるため、都度、参加者にはお願いしていることを説明しているが、徹底が難しい。改めて、参加者へ説明を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し出人は納得された。</li> </ul>	<p>③</p>
10月3日	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>「カラオケ交流広場」開催時にセンター内で行っている他の行事への参加呼びかけを、その行事に携わっているボランティアが勧誘に来た。「引き抜きするようなことはするな！」と、立腹された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不愉快な思いをされたことにお詫びし、呼び掛けたボランティアの方も他意はなく、純粋に多くの方にその行事にも参加して欲しいと思い呼び掛けた旨、説明した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し出者は納得された。</li> </ul>	<p>センターの利用率向上目的で、行事の同時開催することもあるため、その弊害が起こった。⇒市には報告した。④</p>
12月20日	口頭	所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>同好会の見学のため来館したが、目的の同好会の会員が、威圧的な態度であったため気分を害してしまった様子。その後、市に苦情相談された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し出者は、センターに相談なく突然来られ、同好会活動中に立ち寄られた様子であった。調整も必要なことから、必ず、事前に問い合わせいただくように説明した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し出者は納得された。</li> </ul>	<p>④</p>

苦情相談等一覧表（平成31年1月1日 ～ 令和元年12月31日）

〔施設名〕西河原老人デイサービスセンター

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
2月4日	口頭	住民	<ul style="list-style-type: none"> <li>「車が通れないので、車を早く移動させる。」と言って、クラクションや威圧的な暴言があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>朝の送迎時、利用者宅前に駐車したが、道路が狭かったため、ご利用者宅より奥の住民の車両が通り抜けできなかったため。お詫びしたが、移動させようにも対応できるスペースもなかったため、一旦、幹線道路に出る必要があったが、その動作中もおおるなどの行為があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し出者は、納得されていない。</li> </ul>	運転職員は、精神的ダメージが残った。⑥
3月2日	連絡帳	家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>デイから帰宅後、連絡帳に記載していた体温を確認すると35℃となっていた。自宅では普段36℃程度あるので、低すぎないか、何故、違うのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター来所後の検温（朝）であることを説明し、普段とは違う数値が出る場合は必ず、再検していることを伝え、今後は、再検する旨を説明した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し出者は、納得された。</li> </ul>	その後、日中に再検すると36℃台であった。②
3月20日	口頭	シルバーハウジング利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>他市の同種事業に合わせ、4月から土、日、祝日等には、支援員配置がなくなる説明を聞いたが、納得できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>所管課及び受託法人が参加して、住民説明会を実施した。要介護高齢者が多いのに、安否確認を少なくすることに対しての不安や不満が多く出た。代替え手段として、警備会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一応納得され、住民同士で未配置の日の安否確認を実施されることになった。</li> </ul>	③



				社への管理に切り替えるも、普段から緊急時、直ぐに駆けつけられないなど、信用できないなど議論が噴出した。		
5月15日	口頭	シルバーハウジング利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>住民間の安否確認を実施しているが、責任感や負担感が伴い、何とかしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安否確認は、任意に行われているので、十分に対応できなくても負担に感じないようにとアドバイスした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>納得はされていないが、安否確認は継続している。</li> </ul>	③
8月8日	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用日だが迎えに来ない。気分が悪いので今日は利用しないと、立腹された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏季行事に参加される意思確認が取れていたのに、行事日に利用変更していたが、そのことを忘れられていたようであった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し出者は納得されたが、行事には参加されなかった。</li> </ul>	⑤
6月23日	口頭	家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>デイから帰宅後、荷物を確認したら、入浴利用したと思うが、持参した紙おむつ及び尿パットが使用されていなかった、何故か。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入浴利用時に着用されていたオムツ類を確認したところ、特に汚れなど無かったため、そのまま着用して頂いていた。利用者によっては、汚れていない場合は、そのまま着用させてほしい等のご意見があるため、そのように対応していたことを説明し、お詫びした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し出者は、納得された。</li> </ul>	サービス提供前に対応方法を確認すべきであった。③
12月15日	口頭	利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>「センター来所後、職員からの挨拶がない、また、お茶出しも遅い」と立腹され、サービス利用を中止された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>センターとしては、他のご利用者も含め、いつも通りの接客を行ったと考えているが、気分を害された様子だったので、お詫びした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>帰宅後に連絡が入り、「冷静になり、センターに迷惑を掛けた。」と、連絡があった。</li> </ul>	⑤

苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～ 令和元年 12 月 31 日）

〔施設名〕 発達支援センターれふあ

受付 年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
令和元年 10 月 31 日	電話	利用児家 族	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用児に水分を過剰に摂取することにこだわりがあるため、学校に持たせたお茶を帰宅前に廃棄するように学校と母との間で取決めを行ったが、そのことで利用児が不穏になり迎いの車中で暴れる等の他害行為が続いたため、お茶を勝手に廃棄するのではなく、利用児が納得できるような形で廃棄してほしいと母に提案したところ、母から、学校からその様な対応はできないと言われたので、理解してほしい。もしくは、学校と直接話をしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校と直接話し合いを行い、利用児が納得できる形で下校できるようお茶の量の調節を学校が行ってくれることになった。</li> </ul>	母に左記のことを伝え、了解された。	③

令和元年 11 月 15 日	電話	学校	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用児が正門でお迎えを待っているが、時間になっても迎えに来ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日が普段より早い下校であったことを失念しており、利用児を1時間半学校で待たせてしまっていた。学校と利用児に謝罪し、母にも夕方の自宅送りの際に直接事情を説明し、謝罪した。予定表の作成を1名で行っていたため、複数でチェックするよう改善した。</li> </ul>	申出人は了解された。	①
令和元年 11 月 2 日	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車中にいた時に、横にれふあの車が到着し、利用児が降車した際に、リュックの金具が車にあたり、職員と目があつたのに会釈など何もなかった。さらにもう一人降車した際にも同様のことがあったのに、知らん顔で行ってしまった。障がいのある子なので、自分で気を付けることができないのは理解するが、一緒にいた職員が一言声を掛けたり会釈する等すべきではなかったか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話で謝罪し、後日来所されたときに改めて謝罪を行った。 一緒にいた職員が車体に鞆があつたことに気付いたため、「すみません」と言って一礼したが気付かれなかった様子。 今後は車体との距離を十分に取って駐車し、安全に乗降できるよう職員間で声掛けしながら対応していく。また、利用児がいたので、丁寧な謝罪ができなかったため、今後はきちんと謝罪しに行くように周知徹底した。</li> </ul>	申出人は了解された。	②

令和元年 12 月 2 日	電話	利用児家 族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 違うお子さんの学校の連絡帳が入っていたのでどうしたらいいですかと連絡があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用児に微熱があったため、学校での様子を連絡帳で確認しようと、鞆から取り出し、確認した後、違う利用児の鞆に連絡帳を間違っに入れてしまった。すぐに連絡帳を自宅まで取りに行き、利用児の自宅に届けた。その際に、両者の家族に謝罪した。今後は複数の職員で名前等を確認するよう周知徹底した。</li> </ul>	申出人は了解された。	①
------------------	----	-----------	---	---	------------	---

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)
- (2) 「本氏(児)」等とせず、「申出人」、利用者(児)とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表(平成31年 1月 1日～ 令和元年12月31日)〔施設名〕障がい者サポートセンターしみず(生活介護)

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
平成31年4月22日	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ノロウィルスなどの感染症が発生した場合はすぐに知らせてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 謝罪をし、今後は早急にお知らせするよう伝えた。</li> </ul>	申出人は了解された。	③
令和元年5月6日	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 帰宅時に車いすと体を固定するベルトをバックルではなく、ひもで結んでおり、太ももにひもが食い込んでいて赤く跡がつくほどだった。利用者は自分から痛いと言えない。なぜそのようなことになったのか説明してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話で謝罪を行い、同日訪問し経緯を説明し改めて謝罪した。 ベルトが失禁で汚れてしまったため、洗濯した後、間違っって前後逆に設置してしまい、そのことに気付かなかった職員がひもで結んでしまった。 車いす等の個人特有の付属品の管理について、外す前に現状に戻せるよう複数人で確認し、対応するよう徹底した。</li> </ul>	申出人は了解された。	①
令和元年12月23日	口頭	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他の男性利用者に手を掴まれ負傷し爪跡が残っている。自分の子を狙っているのではないのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話と送迎時に謝罪し、見守りを強化しこのようなことがないように気を付けることを伝えた。 活動時の座席や利用者同士の接触がないよう配慮する等工夫した。</li> </ul>	申出人は了解された。	③

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

(1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)

苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～ 令和元年 12 月 31 日）〔施設名〕障がい者サポートセンターしみず（相談）

受付 年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
令和元年 10 月 3 日	電話	利用者家 族	相談員が訪問した際に、利用者は、相談員とゆっくりと話が出るのを楽しみにしていたが、実際は手続きの話ばかりで、利用者の話をゆっくり聞いてもらえずペースに合わないと感じられ、相談員を変えてほしいと家族に相談があった。次回訪問時には、利用者の話を聞く時間を持ってほしい。	家族には電話で謝罪し、利用者には訪問の際に、前回の訪問時の対応について謝罪した。ゆっくりと話を聞くことで安心いただけた。	申出人は了解された。	②
令和元年 11 月 8 日	電話	他事業所	利用児が緊急ショートを利用することになり、利用児の送迎先がショート事業所に変更になったことを相談員から事業所に伝えておらず、急きょ自宅からショート事業所への送迎に変更となり、送迎ルートの見直し等で混乱した。	謝罪をし、今後は細かく連絡・相談・報告をすることで連携が取れるようにすることを徹底した。	申出人は了解された。	①

			本来母がそのような段取りをすべきだが、母にも支援が必要だとわかっていることなので、相談員としてフォローをしてほしかった。			
--	--	--	--	--	--	--

※文章表現として、次のことに留意して下さい。

- (1) 終わったことは、「過去形」で表現すること。(例：徹底する。⇒徹底した。)
- (2) 「本氏(児)」等とせず、「申出人」、利用者(児)とすること。
- (3) 「申出人が了解された。」等は、「解決結果等」欄に記載すること。

苦情相談等一覧表（平成 31 年 1 月 1 日～ 令和元年 12 月 31 日）〔施設名〕障がい者サポートセンターしみず（短期入所）

受付年月日	申出区分	申出人	苦情等の内容	対応内容・処置	解決結果等	備考
令和元年 6 月 5 日	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>送迎時シートベルトが装着されていなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>乗車後シートベルトを装着していたが、自宅に到着したと利用児が勘違いし自分で外したことに気付かず、そのまま自宅へ送り届けてしまったことを、謝罪をし、乗車時はシートベルトの装着を徹底するよう全職員に指導した。</li> </ul>	申出人は了解された。	③
令和元年 9 月 24 日	電話	利用者家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>帰宅したら、体に傷をつけて帰ってくることが何度かあったが、職員は知っているのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用が毎回一緒になる方がおり、その方が当該利用者に対し執拗にこだわるため、部屋を分けたり職員が間に入るなどし接触をしないよう注意していたが、少し目を離れたすきに接触があり、ひっかく等の行為があった。 負傷された場合にはその都度連絡し謝罪をしていたが、職員が把握していない所で接触があった可能性もあるため、改めて謝罪した。 その方と利用が重ならないよう配慮したり、必ず職員が間に入るよう徹底した。</li> </ul>	申出人は了解された。	③