

平成26年度は49件のご意見・苦情をいただき、そのうち以下の内容を公開いたします。

児童養護施設・障害児入所施設・障害者支援施設			
苦情申立日	申立者	苦情の内容	対応の内容
H27.2.2	家族	①季節に合った服装にしてほしい。 ②親子で撮ったプリクラ写真をぐしゃぐしゃにされたり、ハサミで切られたりとイヤがらせを受けている。職員は把握しているのか？	①電話で謝罪すると共に、保護者の意向を確認し気温に合った服装とすることを職員に周知しました。 ②鍵のかかる保管場所を整備しました。児童間の関係性に注意を払い、子どもとの話し合いを行い改善していきます。
H26.4.19	家族	短期入所を利用した際、怪我(裂傷)を負ったが、その状況を職員が把握していなかった。	当日支援者と保護者で通院しその際謝罪しました。状況把握するために重度利用者は支援者の視界内で見守り支援することとしました。
H26.8.28	家族	短期入所を利用した際、持参した衣類が返却されなかった。	電話にて謝罪し衣類をお届けしました。持ち物の管理表を作成し渡し忘れのないようにしました。
H26.8.26	家族	1泊2日の帰省の際、夏休みの宿題を全て持ち帰ってきた。できる範囲の宿題を持たせて欲しい。	当日謝罪しました。宿題は帰省前に本人と確認し、無理のない範囲で持ち帰ることとしました。
H26.12.19	家族	短期入所を利用した際、他の利用者から他害を受け怪我(打撲)を負った。	支援者と保護者で通院対応を行い、謝罪しました。他害を行った利用者の保護者にも連絡し了承を得た上で、他害を行った利用者のユニットを変更するとともに、利用時は職員の目の届く場所で過ごして様子を見ることとしました。
H26.12.16	病院 看護師	利用者の発作の件で緊急連絡を受けたが、電話の後ろで他の職員の笑い声が聞こえており命を預かっていることに対する責任感が感じられない。	当日謝罪しました。電話のマナー及び命を預かっている責任感について職員会議の場で全職員で再度確認しました。
H27.1.22	家族	短期入所の利用の際時間通りに行ったが、受け入れユニットに支援者が誰もおらず20分待たされた。	当日謝罪しました。受け入れに関しては職員が事前にボードに受入時間、受け入れユニット、担当者を記載し、対応職員には口頭で引継ぎをおこなうこととしました。
H27.1.30	他施設 職員	公用車で敷地内を走行していたら、職員の運転する私有車に猛スピードで追い越しされ危険であった。	該当職員に直接指導するとともに、全職員に安全運転の徹底を周知しました。

H26.5.25	家族	帰宅を終えて帰園された時、ご本人が押入れから敷布団と一緒に敷きパットを出されたのを見て、洗濯してもらえてないのではないか。	苦情を受けた職員がその場で謝罪しました。帰宅をする日には布団のシーツも敷きパットも洗濯をすることになっていますが、職員の確認が足りませんでした。土曜日の起床時対応の業務として、全体に申し送りをしました。
H26.5.31	家族	母親が帰宅のため迎えに来られた際、男性の短期入所利用者が子ども（女性）に抱きついていたので止めさせて欲しい。	苦情を受けた職員がその場で謝罪しました。今後はご本人にもご家族にも不快な思いをさせないように、双方の過ごしてもらった場所を支援員間で確認し、見守りを徹底しました。
H26.5.1	家族	施設に持参している本人のバッグの中の現金がなくなっている。（お札がなくなっているようだが、金額は定かでない）本人が使ってしまったかもしれないが、他の利用者に盗まれているかもしれないので留意してほしい。	本人用ロッカーで管理しきれない程私物を毎日持参しているため、施設で必要ない私物（特に現金や貴重品）は持ってこないよう依頼し、もし、現金や貴重品を持ってきた場合は、事務所で管理させていただきたいと提案し了承していただいた。
H26.5.9	近隣住民	利用者の声がうるさいため、窓を閉めてほしい。	その場で所長が謝罪し、今後は窓を閉めて活動することで近隣の方に迷惑が掛からないよう配慮していくことを伝え了解を得た。その日の職員ミーティングで利用者が活動中は窓を閉め扇風機やエアコンを使用し室内温度の調整を図ることを申し合わせた。
H27.1.19	近隣住民	浄化槽のモーター音がうるさいため気になって眠れない。なんとかしてほしい。	業者に音量測定をしてもらい苦情レベルでないこと、また、元々消音タイプの装置を使用していることを説明し、了承していただいた。

老人福祉施設			
苦情申立日	申立者	苦情の内容（具体的に）	対応内容
H26.05.10	行政	施設へ入所している事を外部へは伝えないよう話をして、措置入所となっていたにも拘らず、入所者と身元引受人の住所と名前等の情報を学生の卒業研究で協力した際に大学側に伝えられていた。この調査に関しての説明や依頼等は施設側からではなく、個人情報の取り扱いに関しての配慮が足りなかったのではないか。大学側に渡った、この方の情報は全て削除してもらいたい。	ご家族への説明文を作成し、高齢福祉課へ訪問し担当の方へ謝罪いたしました。また、身元引受人の方へは説明文書を送付して対応いたしました。大学側には、この方に関する情報の削除していただきました。個人情報の取扱いが不十分でした。個人情報の取扱いに関して規程に基づく取扱いとする旨を徹底しました。
H26.05.14	家族	カーテンを閉めて面会をしていた際、独語で怒った口調で話していた母に対し、居室へ入ってきた職員が「〇〇さんは怖い怖い、触らぬ神に祟りなしだね。」とカーテン越しに言われた。	不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。該当職員へ厳重に注意を行うと共に、居室へ伺いご家族へ謝罪いたしました。
H26.11.30	家族	褥瘡が出来ているが、あれは酷過ぎる。あそこまで酷くなるまで、どうしてほっておいたのか。出来てしまった事に対しては仕方がないが繰り返さないでほしい。	褥瘡が出来てしまった事と悪化させてしまった事を謝罪いたしました。悪化させてしまった経緯とケアや受診等の状況について説明いたしました。受診の際には、同伴を願ひ、医師からの病状の説明を受けて頂きました。栄養面の強化と共に、再度職員にケアの徹底を図りました。
H26.7.5	家族	吸痰の際に、本人に声掛けせず行っていたので、改善してほしい。どれくらいの頻度で吸痰しているのかも分かるようにしてほしい。	声掛けがなかった事についてご本人、ご家族へ謝罪をしました。吸痰施行時は必ず声掛けを行う事を当該職員とグループ職員へリーダーより指導していました。吸痰頻度についてはチェック表を作成し、ご家族にも分かるようにいたしました。
H26.8.29	家族	施設からの送付書類に違う方の書類が紛れ込んでいた。	ご家族に謝罪をしました。当該職員に上司より指導をし、早急に送付する書類についても当該職員が取り扱う場合は必ず複数名で行う事としました。

H27.3.27	家族	数日前に義歯が破損し修理を歯科医に依頼したが再作成を勧められる。再作成の確認を家族にしたところ、「まず義歯が破損した連絡を受けていない。食事に必要な物なので早急に対応して下さい」と苦情がある。	連絡がなかった事についてご家族に謝罪いたしました。担当職員はご本人が医療費の自己負担金がかからない方であったので、修理して直ると思い連絡していなかったとの事。義歯については再作成を依頼しています。今後、ご利用者の物品破損時は必ず家族へ連絡をする事を全職員に周知しました。
H26. 4. 1	家族	ショートステイ利用時にラジオを持参したが帰宅したときにはなかった	当日電話にて謝罪いたしました。部屋にあったためお届けしました。今後は帰宅時に忘れ物がないかチェックシートを作成し改善します。
H26.9.28	利用者	宿直員が真夜中、勝手に部屋に入り部屋の電気を付けた。	宿直員が夜中に緊急コールが鳴ったがすぐ切れた為、安全の為に全部屋を確認しました。しかし以後確認できない部屋には入らない事として理解を頂いた。
H26.12.30	利用者	特定の入居者が何度も部屋に来て困っている。	該当入居者さんと面談し、現在の状況を伝えました。