

平成29年度の苦情受け付けと対応

(保育園：受付件数1件、公表1件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
8月2日	保護者	保護者に対して、担任から口調が強い場面があった。また、挨拶をしても無視された時もあった。ので、不快な思いをした。	不快な思いをさせたことを謝罪した。言葉遣いについて全職員に指導しました。本人は、挨拶について無視した記憶はなく、気が付かなかったとのことですが、周りをよく見て対応するよう指導しました。

(児童養護施設：受付件数1件、公表1件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
1月28日	保護者	子どもが、家に帰省していた際に発熱した。同室の子がインフルエンザに感染していたことを知らされておらず、本児が発熱してから知った。父から「同室の子がインフルエンザに罹っていることを言って欲しかった。」	情報を伝えなかったことを謝罪しました。今後は、同様のことが無いように、職員に周知しました。

(障害児入所施設、障害者支援施設他：受付件数17件、公表14件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
4月2日	保護者	日中一時支援の利用終了の際、本人の口に細かな厚紙が入っていたのを保護者が確認され、「こういうのはちゃんと見ておいてもらわんと困る」と言われた。	その場で謝罪しご本人の口の中にあつた厚紙を吐き出していただいた。再発防止のために、ご本人の対応を行う場合は、異食行為の有無を注意深く観察すると同時に異食行為を防ぐよう検討してまいります。
4月9日	保護者	家庭療育からの帰園した際、職員と保護者が話をしている時に他利用者が本人の背中を叩くことがある。他の利用者からの他害行為について、職員がしっかりと把握し、このようなことのないようにしてほしい。	状況を報告していなかったことについて謝罪しました。他害行為の防止に務めとともに、他ユニットへの出入りに際して不測の事態が起きないように職員に周知しました。
6月30日	保護者	利用者が外出の際、本人の要望により衣類を購入しているが、衣類は用意するので購入する前に伝えて欲しい。	衣類購入の際には、事前に許可をいただく旨を周知しました。
6月30日	保護者	家庭の都合で授産所を欠勤することを事前に伝えていたのに、欠勤について施設から連絡があった。	連絡不足について謝罪した。連絡を受けた職員は速やかに記録して全体で情報共有する体制を確認した。
7月28日	保護者	5月分請求書で、本人が入院していたのに、光熱水費が請求されていた。	入院期間中の施設利用料(光熱水費)が誤請求、受領していたことを謝罪し返金しました。請求は複数の職員が確認することとしていますが、確認を徹底いたします。

9月4日	利用者	取引企業（への納品の際、誤って商品が入っている箱を落としてしまったところ、納品担当職員から「それは許さんぞ」と厳しい口調で叱られた。日頃より、納品担当職員は何もせず指示だけ出して見ているだけで、失敗した時だけ厳しく叱られるので、とてもつらい想いをしている。今後もこのように厳しく叱られるなら納品には行きたくない。	職員の行き過ぎた叱責に対して謝罪した。一方、就職を目指す以上、一般社会では仕事上で失敗した場合、時に厳しく注意を受けることがあるかもしれないが、自身で自分のミスを振り返り、受け止めることも必要になることも伝えた。職員には、注意をする際に行き過ぎた言動は慎み、利用者が受け止められる言葉掛けをするよう指導しました。
10月15日	保護者	面会時に利用者の恰好と居室を見て次の苦情を受けた。 ・この季節に半袖短パンである点。 ・1年を通して冬物が居室にかかっていることと、新聞紙が山積みになっていること等を踏まえ、居室が昨年度に比べて煩雑になっている。	苦情について謝罪しました。日常の服装と部屋内の環境整備について心がけてまいります。
11月24日	消費者	「施設のPB商品に髪の毛のような物が混入していた。」衛生管理を徹底してほしい。	販売店に謝罪し、製造工程の再点検を行った。原材料の調合の際に混入したとみられ、調合の際の異物混入がないよう、着衣の乱れがないか確認したうえで作業を行うようにしました。
1月1日	保護者	帰省時に着用していた衣類が、黄ばんでおり、服装には配慮してほしい。	職員が予め用意した衣類であるが、確認が足りなかったことを謝罪した。常に衣類の確認を行い、破損・劣化した物は処分若しくは補修等するようにしました。
1月1日	保護者	本人の写真入りの年賀状は送らないで欲しい。	送らないようにしていたにも関わらず誤って送ったことを謝罪しました。今後は確認したうえで作成いたします。
1月12日	利用者	帰宅時、「自分の机の横に貼ってあった私物のカレンダーがない」「きっとS（他の利用者）が盗んでいったんだわ」との訴えがあった。	苦情を受けた時には、Sさんは帰宅されていたため、翌日Sさんに確認すると、「カレンダーは家にある」とのことであったため、カレンダーを持ってきてもらい、職員がご本人にカレンダーを返却し謝罪した。Sさんには、人の物は勝手に持って行っていけないことを伝え、今後絶対に人の物を盗まないことを約束していただきました。
1月22日	保護者	後見に関する事務報告書は、毎年施設で作成してもらっており、今年はまだ提出されていない、忘れず作成し家裁に提出してほしい。	後見事務報告書は、毎年代行して作成し家裁に提出していた。今年も施設で作成する旨を伝え、転送された裁判所の督促状を確認し、報告書を作成し提出手続きをとりました。
1月22日	消費者	セルフセンター主催の福祉の店で、施設が委託販売していた商品を購入したが、賞味期限が購入した日までであった。	早急に謝罪し、代替品を送りました。賞味期限の管理についてセルフセンターに一任するのではなく、当施設の販売担当者も期限の管理を行うこととしました。

3月15日	取引先	下請け取引企業から、工場のトイレが油や泥で汚れているが多かったため、トイレ出入り口に監視カメラを仕掛けたところ、施設の利用者が安全靴のままトイレを使用していたため床が油で汚れてしまっている。社内ルールではトイレ使用時には必ずスリッパに履き替えることになっており、納品担当職員にはすでに連絡済みである。以前にも同じようなことがあったので、ルールを厳守するよう指導してほしい。	速やかに謝罪しました。社内ルールの厳守について、今後このようなことのないよう、利用者に伝えるとともに、使用時には必ず職員が付き添うこととしました。
-------	-----	--	---

(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 30 件、公表 13 件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
4月6日	家族	面会時に本人の舌が汚れていて、心配になった。口腔ケアをしっかりと行って欲しい。	不安な思いをさせてしまった事を謝罪いたしました。本人は、自身で口腔ケアを行える方であるため、本人に任せきりになっていました。今後は、本人が口腔ケアを行った後、職員が確認をすることとしました。
4月20日	家族	ショートステイの日に着ていた肌着をそのまま着て帰ってきた。着替えた様子がないが、どういうことか？	利用日に入浴していたものの、用意していた着替えを使用していなかったことが判明しました。入浴後の更衣の際にはしっかりと確認するようにしました。ご家族に及び担当ケアマネージャーに経緯を説明し謝罪をしました。
5月23日	家族	施設より一人で車イスにて玄関から外に出て、下り坂にある側溝に転倒し怪我を負った。施設の見守りができていないため、事故となり怪我をしたので事故の責任をとり治療費、見舞い等にかかる経費、慰謝料を求める。	当日電話にて謝罪し、翌日見舞いに伺う。慰謝料等について畏怖的言動を受けたため、顧問弁護士に対応を依頼する。施設加入の損害賠償保険にて治療費等の支払いを行い示談となる。事故を踏まえ、玄関自動ドアへの電子施錠ならびに玄関等4ヶ所へ録画機能付カメラを設置した。
5月25日	住民	送迎車が道路の真ん中に駐車をするため、道を塞がれ、通り過ぎるのが大変である。	電話口にて丁重に謝罪し、送迎時の運転マナーについて職員教育を行った。
6月15日	家族	転倒して頭部切傷事故時に着ていたパジャマの上がないため、職員に聞いても「他の利用者の衣類に混ざってしまったかも」や、どの職員に聞いてもその後の連絡がない。	曖昧な受け答えで不快な想いをさせたことを謝罪しました。パジャマを発見できなかったため、弁償するとともに、紛失を防ぐためにも記名が消えそうな場合は、記名を怠らないこととするとともに、依頼のあった時には速やかに報告することを徹底した。
6月26日	家族	母が施設利用中に転倒し骨折したため、所長が付き添って帰ってきた。見舞金を渡すときの職員の言い方が気に入らない。通院費用などは施設が出して欲しい。	事故と事故後の対応について謝罪しました。事故の原因を分析し、介助の方法を職員間で共有し再発防止に努めます。通院の送迎と諸費用についても負担しました。

6月27日	家族	職員が発見した顔面の皮下出血の連絡について、原因が分かり次第連絡すると言われていたにも関わらず、連絡を受けるのに2日も掛かっている。	2日間も心配・不快な思いをさせてしまった事を謝罪しました。 ミーティングを行い、内容・結果・今後の対策について、時間がかかるようであればその旨を随時家族に連絡を入れることとしました。
9月15日	家族	面会時に、職員から利用者の方への声掛けが、とてもきつく感じた。	不快な思いをさせてしまった事を謝罪いたしました。 利用者の方への声掛けや対応について話し合いをし、丁寧な声掛けを心がけることを確認しました。
9月18日	家族	身元引受人への郵便の封筒の他の利用者のものが入っていた。	誤って送ったことを謝罪しました。 封入は、複数の職員が行っております。声に出して確認をしながら封入作業を行っていましたが、併せて指さし確認を行うようにしました。
9月30日	家族	送迎時に「水分にはトロミをつけるようお願いしていた」が、とろみが付いていない水分を提供されていて、熱が出た。申し送りをしっかりとしてほしい。	申し送りが徹底されずに、心配をお掛けしてしまった事を謝罪いたしました。 フェイスシートの項目で変更点や注意点等があった際には、その都度、赤字で修正をして周知徹底を図りました。
11月6日	家族	水分にとろみがついていない日がある。	心配をお掛けしてしまった事について謝罪いたしました。 とろみの量にむらがあったため、分量を統一することを職員に周知しました。また、水分提供時に職員間で、とろみの声掛けや確認を行うこととしました。
2月4日	家族	寝かせ方が雑である。ベッドへ臥床した時は姿勢をまっすぐに、頭の位置にも注意してほしい。	その場で謝罪しました。ベッドでのクッションは足、背中に適切にあてられるようにして、姿勢が安楽になるようにした。ベッド周囲の環境整備をおこない、このようなことのないよう職員に周知しました
2月24日	家族	腹部の内出血について、医師から普通の腹部のマッサージでは、ここまで酷くならないと説明を受けた。 2度と内出血を作らないで欲しい。もっと、自分たちが行っている事がどれだけ苦痛な事かを分かって欲しい。	事故に対して、大変不快な思いをさせてしまった事、ご心配をお掛けしてしまった事に対して謝罪いたしました。腹部のマッサージを中止し、マッサージの仕方について研修会を行い事故のないようします。