

平成27年度福祉サービス苦情受付状況について

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

施設名	苦情解決責任者	事業所名	苦情解決担当者
救護施設平和寮	西川佳夫		濱原賢次
福祉型障害児入所施設	植田辰彦		鐘ヶ江康郎
太平	熊崎秀男		永野信夫・谷中陽一・岩原淳次・原梶正至
ぶるうむ此花	大西孝亮		池藤園美
IL伯太	中川博	施設入所支援・生活介護	湯上誠・大村心一
		生活介護【スクエア】	渡邊啓二・万田ゆき
さつき園	打越寛子	生活介護・就労継続支援B型・短期入所・日中一時支援	西川佳孝
		一般相談・計画相談支援	池田和之
		地域活動支援センター	中川友紀
		共同生活援助	中尾太樹
アテナ平和	松岡徹	生活介護【スバル】	民井みどり
		就労継続支援B型【ブリッジ】	横山純平
		地域活動支援センター【アクセス】	前家直美
		阿倍野障害者支援センター【わかば】	宮前克彦
		生活介護【メロディ】・短期入所【リズム】	丸山剛史
たんぽぽ園	山田洋一	児童発達支援	西村裕美子
		放課後等デイサービス	加藤嘉昭
各駅停車	五百蔵敏之	共同生活援助【GHアテナ】	柳野亜津美
		多機能型事業所【シルフ】	奥村真一
		生活介護【一丁目】	新座啓介
		指定居宅等介護事業所【最寄駅】	梶村悟
じょいふるはかた	三宅裕子	共同生活援助【フェリーチェ】	三宅裕子
		指定居宅等介護事業所【スマイル】	亀井伸幸
	池田浩明	生活介護・就労継続支援B型【フルール】	伊藤敦子
法人本部	田村かおる		伊藤勝啓

(1)月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
救護施設平和寮	0	0	0	0	2	2	2	1	4	2	1	2	16
福祉型障害児入所施設	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3
太平	0	0	2	1	1	2	2	0	2	1	4	2	17
ぶるうむ此花	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IL伯太	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	4
さつき園	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
アテナ平和	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	5
たんぽぽ園	1	1	1	0	0	0	2	0	2	2	0	2	11
各駅停車	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
じょいふるはかた	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
法人本部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
合計	2	2	5	3	5	6	8	3	11	7	6	6	64

(2)苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	合計
救護施設平和寮	2	0	2	12	16
福祉型障害児入所施設	0	2	0	1	3
太平	0	12	0	5	17
ぶるうむ此花	0	0	0	0	0
IL伯太	0	4	0	0	4
さつき園	2	0	1	0	3
アテナ平和	2	2	0	1	5
たんぽぽ園	0	11	0	0	11
各駅停車	0	0	0	2	2
じょいふるはかた	1	0	0	1	2
法人本部	0	1	0	0	1
合計	7	32	3	22	64

(3) 苦情受付方法

	電話	来所・送迎時	文書・投書・メール	その他	合計
救護施設平和寮	6	2	0	8	16
福祉型障害児入所施設	2	1	0	0	3
太平	8	9	0	0	17
ぶるうむ此花	0	0	0	0	0
IL伯太	0	4	0	0	4
さつき園	0	3	0	0	3
アテナ平和	3	1	1	0	5
たんぽぽ園	3	7	0	1	11
各駅停車	1	1	0	0	2
じょいふるはかた	1	1	0	0	2
法人本部	1	0	0	0	1
合計	25	29	1	9	64

(4) 苦情内容別件数(複数回答のため受付件数と一致しないことがあります)

	サービス・ケア内容	個人の嗜好・選択	他の利用者	財産管理・個人情報等	制度・法律等	その他	合計
救護施設平和寮	2	0	0	0	0	14	16
福祉型障害児入所施設	1	0	1	0	1	0	3
太平	9	0	0	1	2	5	17
ぶるうむ此花	0	0	0	0	0	0	0
IL伯太	2	0	1	0	0	1	4
さつき園	1	0	0	2	0	0	3
アテナ平和	5	0	0	0	0	0	5
たんぽぽ園	10	0	0	0	0	1	11
各駅停車	0	0	0	0	0	2	2
じょいふるはかた	1	0	0	0	0	1	2
法人本部	0	0	0	0	0	1	1
合計	31	0	2	3	3	25	64

平成27年度福祉サービス苦情受付内容

社会福祉法人日本ヘルンケラー財団

施設種別	救護施設	受付年月日	平成27年10月10日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(対面)		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	23:00の最終巡回の際、施錠を怠った。また、各職員がそれぞれ違うやり方で巡回、及び施錠確認をされていて混乱する。バラバラではなく統一してほしい。 ※建て替え中のため、利用者の方々はマンションにて生活		
対応と結果	巡回職員は施錠したことを記憶していた為、本人が居室を出たのではないかと確認したが、断固として否定された。今後は担当を通じて、巡回・施錠確認の方法(一旦解錠して中を確認するか否かなど)・本人が一番安心する方法、の聞き取りを行い、職員が統一したその方法で巡回することを提案したい。		

施設種別	救護施設	受付年月日	平成27年8月23日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(隣のマンション住人)		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(警察への通報)		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input checked="" type="checkbox"/> その他(苦情)		
苦情の内容	利用者AさんがAM8:00頃ジュースを買いに、マンションの玄関前の自販機を利用した後、間違えて隣のマンションへ入り、402号室の住人の扉を強く叩いた。住人が警察に通報し、平和寮前でパトカーが停まり、出勤前の職員が気づいて事情を説明し納得してもらう。		
対応と結果	本人には、マンションを間違わないよう、職員と購入してから目印を確認。単独で早朝に自販機を使用する場合は、8Fの自販機を使用するよう説明。その後、特に隣の住人からの苦情は聞いていない。		

施設種別	障害者支援施設	受付年月日	平成27年12月27日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	申請書類が施設より送られてきたが、ふせん等がなく、どこに記入して良いかわからない。		
対応と結果	配慮に欠けていたことに対して謝罪し、次回来所時に説明する。また、来所できない場合については、ふせん等を貼り、今後送付する。		

施設種別	障害者支援施設	受付年月日	平成27年9月12日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	帰宅時にアザ、怪我を発見することが多く、施設で発見されていないことが多い。原因不明のアザについて調査してほしい。		
対応と結果	夜間帯に行動される方なので、すべての行動を見守ることは難しい。ただ、施設で早期に発見できるよう、身体チェックを着替え時に行っていく。 また、H28年4月より安全安心カメラを棟内に設置し、職員配置上手薄な時間帯に設備面の強化で補っていく。		

施設種別	共同生活援助(グループホーム)	受付年月日	平成27年4月28日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(入居者の利用先のサービス事業所)		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input checked="" type="checkbox"/> その他(事業所の管理体制について)		
苦情の内容	利用者の受給者証の受け渡しについて。予定日になっても届かず連絡もないままだったので、こちらから連絡をすると「まだ着いていませんか」と言われ、届いていないことを伝えると「ここにありました」と返答され、謝罪の言葉もなかった、と同法人の相談事業所に苦情の電話がはいる。		
対応と結果	引き継ぎがうまくできていらず、失礼なことをしたと謝罪をする。 また、管理方法についても会議で検討を行う。		

施設種別	共同生活援助(グループホーム)	受付年月日	平成27年6月1日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(近隣住民)		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input checked="" type="checkbox"/> その他(利用者の騒音)		
苦情の内容	近隣住民の方がホームに来られ、利用者の大きな叫び声で子どもが泣いている。		
対応と結果	すぐに、センター長・担当職員2名とで近隣住民・町会長・班長の家を訪問し謝罪。 後見人も含めケース会議を行い、また本人のかかりつけ医とも相談。 本人にも今後このようなことがあると地域生活を続けていけなくなることを注意。 後見人と医師とは、万一また同じようなことが起きたときの対応の確認等を話し合う。		

施設種別	障害者支援施設(生活介護)	受付年月日	平成27年6月30日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	ショートステイ利用の日は生活介護の送迎はないはずだが、2回ほど送迎の連絡があり、どうしてよいか戸惑っている。		
対応と結果	こちらのミスで連絡をしてしまったことを謝罪し、今のショートステイの利用方法を変更する必要はなく、日誌等でのスタッフ間の伝達をしっかりと行っていくことを説明する。 母からは両サービスとも継続して利用していきますと言っていた。		

施設種別	障害者支援施設(地域活動支援センター)	受付年月日	平成27年11月24日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	AM9:30過ぎに電話をしたが、途中で保留になったので切った。9:00~9:30は電話受けられないのであれば、その旨を事前に言うべきではないか。保留中でも電話代は発生してくる。		
対応と結果	朝礼等でスタッフの少ない時間帯であったことを伝え、謝罪し了解される。 今後は保留の時間が長くなると判断した場合は、その旨をすぐ電話の相手に伝えていく。		

施設種別	就労継続支援B型・生活介護	受付年月日	平成 27年 5月 16日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input checked="" type="checkbox"/> その他(職員に対しての意見)		
苦情の内容	「A従業員は厳しく、すぐに怒る。」と記載された手紙を、あるご利用者から従業員に手渡される。その際に何があったのか尋ねると、A従業員はBさんには優しく、私には厳しいとの返答があり、特に詳しいことは話されなかった。		
対応と結果	対応 5/18に苦情解決担当職員が話を伺う。 ご本人に手紙の内容についての確認を行う。最初はうつむいたままであったが、しばらくすると話をされる。 他の従業員は芸能界の事などを教えてくれる。A従業員にももっと芸能界や、プロ野球、プロレスの事を教えてほしい。 ご本人の希望としては休憩時間に話をしてほしいとの事。 A従業員にも聞き取りを行うと、怒ったという事実はないという。しかし、ご本人は「厳しい」と感じられていることをA従業員に伝え、今後の支援内容の改善を伝える。 結果 A従業員が今後は関わりを多く持つように心がける、という内容をご本人にお伝えすると納得される。		

施設種別	共同生活援助(グループホーム)	受付年月日	平成 27年 12月 3日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(隣人)		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input checked="" type="checkbox"/> その他(隣人からの苦情)		
苦情の内容	深夜騒音がする。		
対応と結果	苦情を言われた方の部屋に隣接する部屋に住むご利用者と、対面に住むご利用者との部屋交換により、隣人からの苦情はなくなり解決する。苦情を言われたご利用者の部屋の隣は自転車置き場のため、騒音や壁をたたいても迷惑はかからない状況である。		

施設種別	障害者支援施設	受付年月日	平成28年1月23日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	面会の際、利用者の口の両端に薬がいつも付着している。錠剤が口の中に残っていることもあった。 お茶を大めに飲み、確実に服用させるようにしてほしい。		
対応と結果	お茶を大めに飲んでもらう、など確実に服用してもらうよう対応させていただき旨をお伝えし、職員会議にて状況報告と共有を図り、今後投薬時には確実に服薬確認を行うことを周知した。		

施設種別	障害者支援施設	受付年月日	平成27年12月6日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	面会時、本人の服装が肌着を着用せずトレーナーのみで寒そうである。また、肩の部分に穴があいており、母親としてみかねない部分がある。以前にも同様のことを伝えたが、改善されていないので今回サビ管に伝えた。		
対応と結果	サビ管より、担当職員へ状況報告と、新しい衣類の準備を指示する。また、今後も同様のことが考えられるため、本人の服装を含めた利用者の服装にも気を配るよう、男性フロア連絡ノートに記載し、支援員の意識を高めている。		

施設種別	福祉型障害児入所施設	受付年月日	平成27年10月18日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	私物がなくなっていたりする。また、もずやんカードの用途の連絡がない。あっても遅い。		
対応と結果	電話にて連絡し、説明と謝意を示す。持ち物の管理を徹底すること。また家族との連絡窓口を決め、確実に連絡することとした。		

施設種別	福祉型障害児入所施設	受付年月日	平成27年12月6日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	他児に叩かれた		
対応と結果	対象の児童に聞き取り調査を行う。子どもたちの遊びがエスカレートし、トラブルとなったようである。年令に上がるに したが、職員の目が届かないところで遊びたがるが、見えるところで遊ぶように助言すること、乱暴な行動や言動に 対して助言していくことを伝える。納得は得られなかったと感じたが、その後この件に関する苦情はなかった。		

施設種別	就労継続支援B型	受付年月日	平成27年9月28日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	グループホームに入居しているが、日々の食事についての不満。世話人の対応に不満。		
対応と結果	両者に話を伺う。利用者の方からすると、食事の楽しみが半減してしまう思いであり、世話人に今まで訴えても改善して いると思えない。グループホーム担当者も以前より話は聞いていたので、世話人の作る食事の確認や試食等も おこなってきたが、問題の解決につながっていなかった。食事は嗜好の部分もあるが、利用者・世話人間の関係性も 良好に保てていなかったことから、世話人には指導を行うものの、利用者はその世話人がいるホームで過ごすことは しんどいとのこと。数回の話し合いをもつが、結果ホームを退居する結論となる。 関係改善の修復は難しかったことから、もう少し早くに聞き取りや調整が行えたらとの反省点が見えた。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成27年10月5日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input checked="" type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	過去に参加したイベントで個人情報が流出されたと思い、確認とその対応を求められる。		
対応と結果	申立者より内容を伺い、過去のイベントについて、施設内に残っている資料や日誌、ご家族のノートからも事実確認を する。申立者の方は、当日のイベントに知り合いが出席しており、その方と最近会話をしたときにイベントで個人情報を 流出されたと感じられたとのこと。その後、行政にも報告、対応は行ってきたものの、施設としての対応が利用者に 寄り添ったものではないと感じとられ、再度お話に来られる。 個人情報の重要性を再認識し、その後も対応を続け、申立者に結果報告を行う。		

施設種別	児童発達支援事業	受付年月日	平成28年1月6日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(病院にて)		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	保育時に机の上から転落し、頭部を怪我することとなった。支援方法について。		
対応と結果	頭部をすぐにアイシングし、看護師と園長の判断で病院を受診した。頭部のレントゲンでは異常なしということだったので家に帰ることとなり、念のため家で経過観察をしていただくこととなった。 保護者と本人には謝罪し、今後の支援方法の改善などの話をさせてもらった。		

施設種別	放課後等デイサービス	受付年月日	平成27年12月28日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	送迎(自宅への迎え)の時間が聞いていた時間より早かったので、準備ができていなかった。		
対応と結果	前日に迎えの時間をお伝えしていたが、元々予定表にあった時間ではなかったため、その時間(元の時間)の方を記憶されていて誤解が生じた。電話のあとすぐに訪問し、混乱させてしまったことを謝罪。 今後は変更があったときは、メモを渡すことを約束し納得していただく。		