

平成29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ルンケラー財団

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	植田辰彦		御宮知秀登
福祉型障害児入所施設	鐘ヶ江康郎		柴田秀子
太平	谷中陽一		伊藤勝啓・岩原淳次・石川元久・原梶正至
ぶるうむ此花	小椋圭一郎		池藤園美・川端悠太
IL伯太	三宅裕子	入所・生活介護	宮前克彦・大村心一・池田浩明
		生活介護【スクエア】	渡邊啓二
さつき園	打越寛子	生活介護・就労継続支援B型	西川佳孝
		短期入所・日中一時支援	吉岡裕幸
		一般相談・計画相談支援	今川雄一
		地域活動支援センター	松本直子
		共同生活援助	中尾太樹
アテナ平和	大西孝亮	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
		阿倍野障害者支援センター【わかば】	石川雄也
		生活介護【メロディ】・短期入所【リズム】	谷中祐子
		地域活動支援センター【アクセス】	山本悠美子
たんぽぽ園	山田洋一	児童発達支援事業・保育園訪問事業	西村裕美子
		放課後等デイサービス	加藤嘉昭
		障がい児相談支援	中川友紀
各駅停車	奥村真一	共同生活援助【GHアテナ】	森伸二
		多機能型事業所【シルフ】	藤岡眞有美
		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	五百蔵敏之	共同生活援助【フェリーチェ】	瀬藤昌克
		指定居宅等介護事業所【スマイル】	中塚圭祐
		生活介護・就労継続支援B型【フルール】	吉谷光隆
ミネルヴァあべの	松岡徹		濱原賢次
法人本部	田村かおる		湯上誠

(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	1			1							1	2	5
福祉型障害児入所施設	1	1		2			1					1	6
太平						1	2	1	1				5
ぶるうむ此花			1	2	1	1		2	4	1	1	2	15
IL伯太	2	1	2	1	1	1	1	3			2	2	16
さつき園	3	1		1	1	1	2		1	1	2		13
アテナ平和	3	1			2		2	1	1			1	11
たんぽぽ園		2	1	2	2		2	3	2	3	1	3	21
各駅停車					1								1
じょいふるはかた	1			1									2
ミネルヴァあべの		1	4	3	2		1	3	4	1		2	21
法人本部									3				3
合計	11	7	8	13	10	4	11	13	16	6	7	13	119

(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	3			2	5
福祉型障害児入所施設		4		2	6
太平		2		3	5
ぶるうむ此花	3	12			15
IL伯太		14	1	1	16
さつき園	1	9	1	2	13
アテナ平和	2	6	1	2	11
たんぽぽ園	3	4		14	21
各駅停車		1			1
じょいふるはかた		1		1	2
ミネルヴァあべの	2	14	3	2	21
法人本部				3	3
合計	14	67	6	32	119

(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	1	1		3	5
福祉型障害児入所施設	6				6
太平	3	2			5
ぶるうむ此花	3	3	4	5	15
IL伯太	6	10			16
さつき園	7	5	1		13
アテナ平和	9	2			11
たんぽぽ園	2	5		14	21
各駅停車	1				1
じょいふるはかた		2			2
ミネルヴァあべの	9	11		1	21
法人本部	3				3
合計	50	41	5	23	119

(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	3					2	5
福祉型障害児入所施設	3		1	1		3	8
太平	2					3	5
ぶるうむ此花	5	2	8				15
IL伯太	13		1			2	16
さつき園	10					3	13
アテナ平和	8					3	11
たんぽぽ園	21						21
各駅停車	1						1
じょいふるはかた						2	2
ミネルヴァあべの	14			1		6	21
法人本部						3	3
合計	80	2	10	2	0	27	121

平成29年度福祉サービス苦情受付内容

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

施設種別	生活介護	受付年月日	平成29年4月7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	送迎時、前回利用時の記録に「左の歯を治療中との事で、右の歯で食事をしてほしいとの事」と記録されていたとの報告がある。実際は、右奥歯を治療しており、左奥歯で咀嚼するよう家族から本人に伝えているとのことだった。		
対応と結果	当日の記録を確認し、記録者だった支援員に状況確認を行なう。他の支援員から、記載通りの報告を受けたとのことだった。また、当日送迎担当の職員より、自身が家族からの話を聞き間違え、他の支援員に伝達したとことが分かった。いずれにしても、食事摂取状況を確認しておれば誤らなかつたものと思われた。支援員には食事状況の入力の指示と、家族からの伝達事項はメモや連絡帳等を利用して間違いのないようにやり取りすること指示している。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成29年4月10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 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(送迎車両)		
苦情の内容	午前の送迎バスを見て対向車線に出過ぎて危険であったとの情報		
対応と結果	市民福祉課より市民からの苦情ですと連絡。内容は上記のとおりでその後本人と思われる方が同じ内容で事業所にも電話が入る。 内容より運転手の特定が出来ていたため、午後の送迎時に確認を行う。スピードは出していないがT字路で右折時に巻き込みが無いようにハンドルを切ると対向車線に出ることもあった。本人は注意して走行したようであったが市民の声もあり見た人、感じた人によって違う事を説明し今後の運転に気を付けてほしいと注意を促した。		

施設種別	救護施設	受付年月日	平成29年 4月12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(ご利用者が依頼された手話通訳士の方)		
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 checked="" type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	聴覚障がいをもつご利用者と話し合い、施設内の往診に手話通訳士が付き添うことになっていた。しかし、手話通訳の方が来所するも施設内に入れてもらえない。事前に許可を得ていたのに何故か。聴覚障がいのある利用者に対する差別的扱いではないかという内容で苦情があった。		
対応と結果	聴覚障がいをもつご利用者が手話通訳士の方と事前協議し、施設で実施される往診時に同伴できるよう調整されていた。しかし、事前連絡なく突然通訳士の訪問として施設は捉え、安全配慮の観点から立ち入りを断りお引き取りいただいた。その後、手話通訳者の方が行政機関へ「施設に入れてもらえなかった。事前に許可も得ていたのに何故か？。聴覚障害のある利用者に対する差別的扱いではないか。」との内容で通報が行政機関に入り調査があった。このような経緯経過を踏まえ、今後の対応として、ご本人の意思を最大限尊重し医療機関での診療や診察時に手話通訳の方に同伴して頂くこととした。また、窓口で対応した一職員の判断でご利用者の「意思疎通の権利侵害」、障がい者差別解消法における「合理的配慮の不提供」とならないよう職員間で周知徹底することとした。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成29年4月12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 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()		
苦情の内容	当該施設付近の交差点にて、前を走行していた送迎バス(マイクロ)が信号「黄」で右折し、すぐ後ろに連なって走行していた生活介護事業所公用車が信号「赤」にもかかわらず右折したことで接触しかけた。また、当該入所施設の車についても、普段スピードを出し過ぎで、利用者が乗車しているのならもっと安全運転すべきといった内容の電話が生活介護事業所に入る。		
対応と結果	電話の主は、後でまた生活介護事業所に電話をするということであったが、以後電話はなかった。苦情の内容のようなことが本日あったか確認するがそのような事は無く、信号も「黄」や「赤」ではなかったとマイクロ、公用車ともに運転手が話している。しかしながら、事業所の名前を車につけて公道を走っている以上、どこからでも注目されていることを念頭に置き、生活介護事業所、入所施設共に安全運転を実施するよう、事業所内ミーティングにて周知する。		

施設種別	共同生活援助	受付年月日	平成29年4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 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(書類に関して)		
苦情の内容	ご家族から書類の記入を職員へ依頼するが、記載内容に間違いがあり、修正テープが使用されている。		
対応と結果	対応した職員が謝罪し、修正テープをカッターナイフで削り、訂正印を押して返却する。役所へ提出の書類であったが、ご家族から受理されたと報告を受ける。		

施設種別	福祉型障害児入所施設	受付年月日	平成29年5月8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()		
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()		
苦情の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・卒業後、グループホームで受け入れたが、本人宛のはがきの転送、様子伺いの連絡もない。 ・配慮不足ではないか。 		
対応と結果	<ul style="list-style-type: none"> ・他事業所との連携をうまくとって、良い関係を築き、利用者の支援をしていくこと。寮に届いているハガキをすぐに郵送する旨伝えてお詫びする。 ・経理担当者よりお詫びする。今後は担当職員だけでなく、全職員の問題としてとらえ、丁寧に業務していく。 		

施設種別	特別養護老人ホーム	受付年月日	平成29年5月17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	受診のため、指定の時間に玄関で用意できているようお願いしていたが出来ていなかった。		
対応と結果	情報伝達過程での齟齬と情報共有が受け者とユニット間のみであったことから、事務所にスケジュールボードを設置し、事務所職員も動向確認を出来るようにした。		

施設種別	共同生活援助	受付年月日	平成29年7月21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(騒音について)		
苦情の内容	ホームの真下の近隣住民から、一晩中「コツコツ」と音が聞こえ眠れない。音を止めて欲しい、と訴えがある。		
対応と結果	言いに来られた時はご利用者は不在で、エアコンも使用しておらず、音の原因は特定出来ない状況であった。他の住居からの騒音も考えられ、音が続くようであれば再度教えて欲しいと伝えるが、以降苦情を言って来られることはない。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成29年7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	送迎時の支援員の対応が横柄で、尚且つ利用者に傷をつけたと連絡があった。		
対応と結果	送迎時に暑い中迎えが来ていないのに利用者を降ろす。又降りる時に腕を持った際、爪で手に傷をつける。そのことをその場で支援員に伝え、支援員が謝罪をするが、その際の態度が横柄であったと電話連絡があった。主任が対応し謝罪を行ない下記の対応を行なう。 担当した支援員には施設長より話を行なった。顛末書を提出し今後の支援に繋げることになった。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成29年8月3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(近隣住民)		
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	職員間での伝達できていないので、信頼できなくなるとの苦情		
対応と結果	朝の送迎時、ご利用者が自分で送迎車のドアを開けて乗車している姿をご家族が見て、安全面を考慮して支援員がドアの開け閉めするとのことであったが、特定の支援員の時は自分で開けさせている。何か起こってからでは遅いので、確認の為に連絡したと言われる。さらに、マニュアルはあるのか、徹底されているのか聞かれた。職員間で伝達されていないことが多く、信用が出来なくなると言われる。最後は「きちんとしてください」と言われて電話を切られる。管理者より翌朝、自宅に電話を入れる。今後においては、必ず支援員が安全を確認の上ドアの開け閉めをするように、朝礼で再度伝えた旨を連絡する。		

施設種別	就労継続支援B型	受付年月日	平成29年8月4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	服装の確認		
対応と結果	<p>帰宅した際、ご本人Tシャツの上にシャツを重ねておられ、シャツのボタンが1つずれていた。帰る際やバス送迎時何度かチェックすることは可能と思うがそれが支援ではないかとの声がある。</p> <p>職員の確認不足であったと陳謝している。現場ではTシャツで園内過ごしており、変える際にシャツを重ねたと確認していたが、ボタンがずれている事までは見落としていたとのこと。</p>		

施設種別	障害者支援施設	受付年月日	平成29年9月7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(送迎時)		
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	有償運送送迎時、母より「近況報告書が2回入っていなかったとの報告がある。サビ菅が確認すると、6月分は靴に入っていたが、7、8月分がなかった。帰宅時に合わせてお渡しできなかったことを陳謝し、今後は帰宅に合わせて報告書をお渡しすることをお伝えする。		
対応と結果	居室担当の職員に近況報告書について確認すると、8月末に役職者へ提出しているとのことだった。近況報告書の内容確認中であり、今回帰宅時に持ち帰ってもらうことができなかった。サビ菅より居室担当へ、今後は近況報告書作成後、直接役職者へ内容確認をしてもらい、その後、定期薬と共にセットしておくよう指示し、次回帰宅時より実践することとなる。		

施設種別	共同生活援助、就労継続支援B型	受付年月日	平成29年10月10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	ほうれん草の扱いについて		
対応と結果	<p>就労継続支援B型では施設外就労をされており、ほうれん草を頂いて帰ることがある。利用者職員で分けて頂くのだがグループホームに持ち帰った際、カバンに入れたままであったようで、数日後の帰宅時には傷んだ状態であったと連絡ノートでのご指摘がある。</p> <p>謝罪後、持ち帰り方に関しては直接自宅へ帰る際は持参してもらい、グループホームで過ごされる場合はホームでの食材にさせてもらう事で統一し、ご家族にも伝えている。</p>		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成29年10月14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	①サービス利用時間に活動場所への誘導忘れ②送迎忘れ③館内用上履きで帰宅していた、などの事案について電話報告を受けたが、館内の安全対策や管理体制はどうなっているのか？管理機関への報告や家族への連絡帳への記入・連絡はないのか？		
対応と結果	<p>①誘導忘れについては、移動時にはフロア内を必ずチェックする体制を再徹底し、在館者チェックの機能を強化し出欠票とのダブルチェック、顔を見ての再確認について徹底するよう改善。</p> <p>②送迎忘れについては、当日の最新情報・確定情報が把握できるように引継ぎ簿を車両ごとに準備し、車両運行前・運行時もドライバー・添乗員ともに情報確認できる体制をつくり、送迎忘れのないように改善。</p> <p>③上靴・外靴が把握しやすいように目印を設け、間違いを防ぐよう徹底。</p> <p>※管理機関への報告は大阪市へ報告しており、改善にむけ取組んで行くことを報告。またご家族へも電話連絡だけでなく、連絡帳への記載も行っていただくことをご了承いただく。また後日来館いただけただけのため、館内の活動の様子や安全対策、ミスのおこった経過など実際のサービス時間の状況についても館内見学と共に説明し、改善についてご承諾いただく。</p>		

施設種別	福祉型障害児入所施設	受付年月日	平成29年10月17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()		
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()		
苦情の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ベランダへ出た際、寮から「おーい、おーい」と声を掛けられる。 ・以前にも伝えたが、何も改善されていない。 		
対応と結果	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長が申し出者自宅まで出向いてお詫びする。 ・どのような状況か確認すると、プレイルームの窓からであった。 ・子どもが声をかけることは問題ではないが、驚いてしまうとの申し出であった。 ・見守り者はいるが、気づかないこともあるので、声をかける児童がいる場合は、窓が開かないように工夫することを伝える。 		

施設種別	特別養護老人ホーム	受付年月日	平成29年11月1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 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	2度電話したが職員の対応が悪い。		
対応と結果	<p>初回に受け取った職員が内線と間違えて話がかみ合わず、多忙を理由に切ってしまう。2回目は違う職員が受け取ったため、怒った口調の申し立て者と話がかみ合わなかった。</p> <p>事務所不在時に、夜間モードにして外線をピッチでも受け取ることが出来るよう切り替えられるが、それを知らないスタッフが外線とは知らずに受け取ってしまい、このような混乱が起こったため、原則として日中は夜間モードへの切り替えを行わないこととし、また、電話主の主訴を丁寧に聞くよう周知する。</p>		

施設種別	障害者支援施設	受付年月日	平成29年11月5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	・自宅外泊のため、ご家族と一緒にご利用者がタクシーに乗り込もうとしたところ、タクシー運転手が間違っ て扉を閉めてしまいご利用者が指を詰める。		
対応と結果	・タクシー運転手より通院等の提案がなされるが、ご家族より指も動くため大丈夫ですとのことで、そのまま外泊される。 外泊終了時、母親にケガの様子を伺うと、通院の結果骨等への異常はなかったとお話を聞く。その後父親にも連絡を 入れ、お話をしている。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成29年11月14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 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	足首にかまれたような跡があり帰宅した。		
対応と結果	ご本人を確認するとそのような痕があった。まず、謝罪を行なった。 今後、他利用者との距離感を見ながら支援すると共に、帰宅前の更衣時に確認することで納得頂いた。		

施設種別	放課後等デイサービス	受付年月日	平成29年11月25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(自宅送迎時)		
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	保護者が次月の利用日時の予約をされた際に、ご希望に添うことが出来ずお断りをさせていただきました。		
対応と結果	次月の利用については、事前にお配りしている「利用希望表」の提出を×切日までに提出していただくことになっており、×切日を過ぎて予約を入れられた時は、×切日までに予約をされた他の利用者の方を優先したうえで、受け入れ可能日時のみとなることを主任より再度ご説明し、理解をさせていただきました。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成29年12月21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(送迎時に口頭にて)		
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	ご本人が右肩に青痣を作って帰ってきた。他利用者にやられできたのではないかとお話があった。		
対応と結果	抓られた瞬間を確認できなかったので誰かと特定でなかった。しかし母親より送迎時に支援員が見ていない他利用者がご本人を抓っている瞬間を見ていたとのことであった。 謝罪を行なうと共に、座席の配置がえを行なう対応を提案しご了承を得た。		

施設種別	阪南市立たんぽぽ園 児童発達支援センター	受付年月日	平成30年1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 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	週末に持ち帰る「歯ブラシ」と「コップ」を利用児のかばんに職員が入れ忘れた。		
対応と結果	すぐに利用児宅へ電話をし、保護者の都合の良い時間をお聞きしたうえでお届けした。 保護者からは、「わざわざすみません」と恐縮された。 今後、帰り支度を確認する職員を事前に決めて確認を行い、責任の所在を明確したうえで職員間でしっかりと申し送りを行っていく。		

施設種別	特別養護老人ホーム	受付年月日	平成30年3月13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	ニットやカーディガンのような縮む物については洗濯せずに置いておいてと何回も言っていたのに統一できていない。		
対応と結果	謝罪し、今後同様のことがないように職員間で話し合うことをお伝えする。引き継ぎでの全体周知の他、ユニット会議で同様のミスがないよう情報共有する。		

施設種別	救護施設	受付年月日	平成30年3月17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	作業班に所属するご利用者の明細書類がメモとして再利用されていた。気付いたご本人より「プライバシーの侵害ではな		
対応と結果	ご本人へすぐに謝罪し、改めて個人情報の取り扱いについては厳重に管理し再発防止に努めると伝え理解して頂いた。さらに、当該職員に対しては口頭注意を行い、全職員に対しても業務日誌に記載を加えて周知を図った。		

施設種別	救護施設	受付年月日	平成30年 3月27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(近隣住民の方)		
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(不特定職員による煙草の不始末)		
苦情の内容	近隣住民の方より、施設裏手の非常階段と敷地外の住居側に計3本の煙草の吸殻ある。「こういったことをされては困ります。いろんな職員さんがいるかと思いますが、マナーは守ってもらいたいですね。」などの内容で苦情があった。		
対応と結果	近隣住民の方へのお詫びと今回のような事が繰り返し起こらないよう、救護施設と特別養護老人ホームの全職員へ周知する旨を伝えた。また、再発防止の体制を整えることでご理解いただいた。		