

平成30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	奥村真一		岩原淳次
福祉型障害児入所施設	宮前克彦		柴田秀子
太平	植田辰彦		伊藤勝啓・石川元久・御宮知秀登
ぶるうむ此花	小椋圭一郎	生活介護・共同生活援助	柳野亜津美・川端悠太
IL伯太	三宅裕子	施設入所・生活介護	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	田島千幸	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】	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	鐘ヶ江康郎	共同生活援助【GHアテナ】	森伸二
		多機能型事業所【シルフ】	藤岡真有美
		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
メロディ	大西孝亮		丸山剛史
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							3
福祉型障害児入所施設			1			2	2						5
太平	1	1			1			1	2				6
ぶるうむ此花	1		1		1	1	1						5
IL伯太	1		1	1		1							4
さつき園	1	2	2	3		1	1			3	3	2	18
アテナ平和	2	2	2		2		1	1		1	1		12
たんぽぽ園					1		1	1	1			1	5
各駅停車		1				1		1					3
じょいふるはかた		2										1	3
ミネルヴァあべの	6	5	4	1	5	2	1	2	1	0	0	0	27
メロディ		1		2		1	1						5
法人本部		1	1	1								1	4
合計	12	15	13	9	10	10	8	6	4	4	4	5	100

(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	1			2	3
福祉型障害児入所施設		4		1	5
太平		5		1	6
ぶるうむ此花		5			5
IL伯太		1		3	4
さつき園	3	11	1	3	18
アテナ平和	7	3	1	1	12
たんぽぽ園		3		2	5
各駅停車		2		1	3
じょいふるはかた		2		1	3
ミネルヴァあべの	4	18	1	4	27
メロディ		4		1	5
法人本部	1	1	1	1	4
合計	16	59	4	21	100

(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				3	3
福祉型障害児入所施設	2	1	1	1	5
太平	6				6
ぶるうむ此花	5				5
IL伯太	4				4
さつき園	8	6	2	2	18
アテナ平和	4	2		6	12
たんぽぽ園	3	2			5
各駅停車	3				3
じょいふるはかた	1	2			3
ミネルヴァあべの	8	14	1	4	27
メロディ	4	1			5
法人本部	4		(1)		4
合計	52	28	4	16	100

(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	1				1	1	3
福祉型障害児入所施設	4					1	5
太平	3			3			6
ぶるうむ此花	3		1			1	5
IL伯太	4						4
さつき園	11					7	18
アテナ平和	5		5			2	12
たんぽぽ園	4					1	5
各駅停車	1					2	3
じょいふるはかた						3	3
ミネルヴァあべの	22		1	1		3	27
メロディ		4				1	5
法人本部	2					2	4
合計	60	4	7	4	1	24	100

平成30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	障がい者支援施設	受付年月日	平成30年4月9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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	他利用者により押されて転倒させられ、顎に裂傷を負ったことを兄に架電する。以前にも同じことがあり、何の対応もないのかとの指摘有。		
対応と結果	見守りが不十分であったことを陳謝し、緊急会議を開いて対策を検討。他害行為のあった利用者のストレス緩和対策(自室にテレビを設置する)をとる。両者が同じ空間で過ごす際には、見守り強化。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成30年4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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	サービス利用中に他利用者により右腕上腕部を抓られることがあり、電話及び連絡帳にて主任より謝罪を行なった。うちの子は上手に喋ることができないし、いつも被害にあっているという旨の苦情を受けた。		
対応と結果	抓られたあと、すぐにこちらから電話にて謝罪し、今後も注意深く他の利用者との距離及び接点を見守りますとお伝えしご了承を得る。		

施設種別	特別養護老人ホーム	受付年月日	平成30年4月17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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	朝方、職員が家の前で話をしておりうるさい。		
対応と結果	引き継ぎ及び全体会議で注意喚起を行う。以降、同様の苦情はなし。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成30年4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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	通所の送迎が来ていないとの苦情。利用契約日でない日であったが、利用契約時に家族の送迎であれば可能と伝達していたが、家族は事業所からの送迎と聞いていたとのこと。また、この件でのスタッフの電話対応の仕方が威圧的と感じた。		
対応と結果	後日サービス管理責任者から連絡を入れ、今回の件について謝罪と説明を行う。今後はどうするのかとのことであったが、全利用者について、契約日以外の受け入れはしないと決定したことを伝える。混乱を招いてしまったことを改めて謝罪する。また、電話でのスタッフの対応については納得できないと話しがあり、対応スタッフには状況確認後の説明を行っていることを伝える。対応でご家族が感情的と受け取る対応になったことは謝罪し、ご利用者ご本人に前向きに支援していくことを伝える。		

施設種別	共同生活援助	受付年月日	平成30年5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()		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	帰宅時にご利用者の薬を持たせ忘れる。		
対応と結果	ご家族が薬が入っていないことに気づき、ホームまで取りに戻られ、その際に謝罪する。対応した従業員が帰宅日を勘違いして起きた顛末のため、勤務開始時に引きつぎ帳の確認と、毎週末に各ホームと事務所で相違のないよう予定表確認を実施することになる。		

施設種別	共同生活援助	受付年月日	平成30年5月14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(地域住民)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	グループホーム利用者が10階のベランダから大量に折り紙を捨てており、捨てられた折り紙の回収と、今後同じようなことが起こらないようにしていただきたい。		
対応と結果	折り紙を捨てたご利用者と職員で、苦情を言って来られた地域の方へ謝罪する。その後、職員と一緒に折り紙を拾い集め、ベランダから折り紙などを捨てないように伝える。しかし、数日後にも折り紙は落ちており、休日には世話人の配置がないホームであったため、後見人・ご本人とも相談して、他ホームへ引越すことになる。		

施設種別	就労継続支援B型	受付年月日	平成30年5月24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(取引先業者)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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(納入品の不足)		
苦情の内容	配達先より、カレーパンがひとつ足りないと連絡を受ける。		
対応と結果	不足分をすぐに納品することを伝え、配達を行い謝罪する。出荷前の確認は複数回行っており、配達担当職員も納品したあと残っていなかったと言うが、14時に番重(パンを入れるケース)を片付けているときにカレーパンが残っていた。		

施設種別	特別養護老人ホーム	受付年月日	平成30年5月29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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	入居者の使用しているタオルに便がついており、汚れていたらすぐに交換してほしい。		
対応と結果	ご本人がオムツの中に手を入れて便を触ってしまうことがあり、その際に付着したものと思われる。毎食事前のチェックはもちろん、定期的に確認する。		

施設種別	短期入所	受付年月日	平成30年5月31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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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(納入品の不足)		
苦情の内容	ショートステイ時の記録を本人と見ていたところ、排泄は自立しているのに、「オムツ内に排尿がある」という内容があった。本人が気にするので訂正してほしい。		
対応と結果	職員の書き間違いであり、謝罪する。今まではショートステイ終了時にデータの記録を印刷していたが、その後は早い段階で印刷をし、複数の職員で内容を確認することとなった。		

施設種別	障がい者支援施設	受付年月日	平成30年6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(他施設職員)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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者の記録が、日中通所している生活介護事業所のファイルにつづられていなかった。		
対応と結果	この利用者については、3施設が関わって協力しており、日々の本人の状態を確認しながら3施設が対応しているため、14日の支援会議にてこの件を職員に周知し、ショートステイ終了時には記録及び預かり品のチェックを確実にこなうことを確認している。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成30年6月16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(法人内他事業所施設長)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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(スタッフへの権利侵害)		
苦情の内容	送迎時、他事業所の女性スタッフに対して、当該事業所スタッフから不愉快な発言が聞かれる。1度だけでなく、複数回耳にするため改善して欲しい。		
対応と結果	性別、年齢、容姿について不愉快な言動は慎む。セクシャルハラスメント、パワーハラスメントになる言動について理解し、業務中のコミュニケーションに配慮する。職務中はご利用者はもちろん、スタッフ間(正職、非常勤、委託スタッフ)についても丁寧な言葉遣いを基本とし、当事者間はもちろん、第三者からみても気持ち良い対応ができるよう社会人としての自覚をもつように全スタッフに対し、施設長より書面・口頭にて注意喚起を行った。各所属長からも同様の注意喚起を各スタッフに行った。		

施設種別	救護施設	受付年月日	2018年6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 type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(申立者より職員へ口頭伝達)		
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/>)	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	利用者より日中作業を担当する男性職員2人への誹謗中傷と思われる苦情があった。男性職員の体形に問題があって仕事ができないのではないかと。女性利用者に特異な関わりを求めているのではないかと等といった内容。		
対応と結果	夜勤職員へ突然の申し出であったため、日を改めて話を伺い事実を確認させていただくこととした。その後、日程を調整し改めてヒアリングを行った。結果、納品業者の都合により作業品目が変わったり途切れたりしていたこと。これらは、作業を担当する男性職員が意図的に仕事量を操作しているものとして勘違いされていたことが分かった。そして、利用者は苛立ち誹謗中傷を繰り返したということだった。改めて利用者へ事実とは異なっていることを説明し理解を求めたが、対人関係で好き嫌いも要素に含まれており解決に至らず。経過を見守りながらその都度対応することとなった。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成30年6月29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(職員)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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(勤務体制について)		
苦情の内容	7月の勤務バランスとして、同じ非常勤職員の利用者割り振りは少なく自分への負担が掛かっているように思う。ショート部屋の荷物も多く眠れない。		
対応と結果	勤務はバランスを取ってほしいと職員の意向はあるが、組んだ際に意図はなく負担が掛かるように感じたのであれば申し訳ないと伝え、勤務調整を行っている。但し、急な利用者の依頼があった際は、バランスも崩れることがあることは説明し、了承を得ている。(職員が見ていたのは曜日のかたよりなどであった)仮眠室は一時的に荷物も置いていることが多くなり、廊下にあるソファをベッド代わりにしたと報告があったことから改善を伝え、ショート担当者に伝え部屋の片付けを実施している。		

施設種別	短期入所	受付年月日	平成30年7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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	他害行為があったことを連絡帳に記録されていたが、その行為に至った背景などの記録がなく、ただ他害行為があったことを書かれても困る。		
対応と結果	連絡帳の記入方法に気をつけていくことを職員間で共有し改善に努めていくことを伝え、謝罪する。その後は、記録内容を複数の職員で確認をし、伝え方に問題がないかを確認している。		

施設種別	救護施設	受付年月日	2018年7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(近隣の店舗店員)		
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(店内で店員より職員へ口頭伝達)		
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/>)	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	当該施設の利用者が近隣の店舗でアイスクリームを購入されあと、ほぼ溶けた状態で返品しに戻られた。店員は返品及び返金できないと説明するも、強い口調で文句を言われ応じてしまったという内容。		
対応と結果	直ちに店内で施設職員が苦情を受け付け謝罪させていただいた。また、利用者の方には良識ある行動をとっていただくよう求め、同様の事案があればすぐに施設へ連絡いただき対応することとなった。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成30年7月31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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	送迎が来ない		
対応と結果	職員のシフトが変更されていたことを見逃しバス添乗が出来ていなかった。運転手には担当者は誰かや、職員間でどうなっているか等伝えていたものの、伝え後はバスで待機し、確認した職員もその後誰か乗ったであろうと思い込んでいた。その後、出発できていないことが分かる。3件のご家族に遅れが生じ、1件は園から報告し待機してもらう。1件はご家族から連絡があり遅れたことを謝罪した。残り1件は一度待つと話してくれたがバスが遅すぎることで、ご家族が送迎にて来園している。バスが出た出ていないの間違った情報を入れてしまったことも謝罪する。		

施設種別	短期入所	受付年月日	平成30年8月1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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	短期入所利用終了後、自宅にてご本人の掌と膝に擦り傷があることにご家族が気付かれ、連絡をいただく。		
対応と結果	連絡をいただいた後、利用期間に関わった職員に状況を確認。着替えや入浴時等には特に傷は無かったとのことだが、終了時に玄関までお送りする際に付き添い職員が靴を履きかえており、その際は目が離れていたということで、施設内に設置している安心カメラを確認させていただくと、中庭通路でご本人が転倒している姿が確認される。その際にできた傷であると考えられ、お詫びとその旨をご家族にお伝えさせていただく。		

施設種別	児童発達支援センター	受付年月日	平成30年8月20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(ご近所の方)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	園庭の藤棚のつるが住宅のフェンスに伸びている。切らせてもらうが、切ったあとのつるは引き取ってほしい。		
対応と結果	申立人とつるを切る日時を決め、申立人に切っていただき、園の職員がつるを園側へ引き入れた。すぐに対応したため、謝罪の言葉をいただいた。今後は月1回藤棚のチェックを行っていくことを職員間で話し合った。		

施設種別	福祉型障害児入所施設	受付年月日	平成30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(ケース会議時)		
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/>)	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	外泊(帰宅)時、毎回のようにゲームの充電器がない(紛失した故障した)と話がある。帰寮時、職員に新しく充電器を買ったこと、なくならないよう管理してほしいと伝えるも次の外泊(帰宅)時になくなったと言われる。		
対応と結果	管理方法の変更・定期的に児童への声掛けを実施。 管理方法を専用のケース(袋)を用意し鍵の掛かる場所にて保管することで紛失を防ぎ、大切に使うよう声掛けを定期的に行うことで故障(充電器の断線)を防ぐことができている。		

施設種別	救護施設	受付年月日	平成30年9月10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(非常勤職員)		
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(常勤職員に口頭)		
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/>)	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(職員間のチームワーク)		
苦情の内容	食堂内の対面カウンターで利用者の配膳準備をしていると、カウンターを挟んで常勤職員から「イライラするからそこに立たないでちょうだい。」と言われ、その場から退くよう指示された。配膳台の前に立って待っていたが、突然退くよう言われて驚き反論することもできなかったという内容。		
対応と結果	利用者の方がその場に居合わせていたとのこと。常勤職員が冷静さを欠き、その日の気分感情で業務に就いていたことが問題と思われたが、本人は言い放ったという認識は持っていなかった。結果、今回は利用者の方に何か影響を及ぼすこともなく、普段から不仲が助長される関係性でもないため、管理職が介入せず落ち着いて業務に取り組んでいただくよう様子を見守ることとした。		

施設種別	障がい者支援施設	受付年月日	平成30年9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(後見人)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	朝食時に他利用者に頭部を引っ掻かれて傷ができた旨を後見人に連絡すると、16時頃、後見人が様子を見に来訪。今後の具体策、他害行為をした利用者の親はどう考えているのか、傷害罪で訴えられてもおかしくない。危害を加えた利用者を施設はどうするのか。		
対応と結果	他害行為のあった利用者は6月に入所した方で、60歳を超えるまで家庭で生活しており、施設生活に慣れていないストレスもあったと思われる。また、危害を加える予兆が見られず、突然の行為であるため、職員も判断できない。再アセスメントを行ない、以前利用していた生活介護事業所及び家族からの情報収集を行ない、他害に至るストレス要因がないか探る。被害者との接点を減らすため、食事や入浴の時間をずらして対応する。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成30年10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 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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	帰宅した際、事業所で使用している歯ブラシが、きれいに洗われておらず不衛生な状態であった。歯ブラシを衛生的に管理してほしい。		
対応と結果	週始めに歯ブラシを持ってこられ、週末に持って帰られるのだが、その際に汚れた状態であった。職員がきちんと洗浄の確認をしていなかったため、今後、管理を徹底することを伝え謝罪する。職員にも周知。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成 30年 10月19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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	施設行事にと、バザーの商品を月曜日に鞆にいれたが、金曜日に持ち帰ってきたと話しがあった(GHからの週末帰宅の際)。		
対応と結果	ご本人が自立しておられるので、支援員がご本人の鞆を確認していなかった。父親にご本人が自ら更衣するので、鞆の中身をチェックしていなかったと謝罪。何かしらの物を入れた際には連絡帳に記入してもらうことで確認したいと父親にお願いした。		

施設種別	児童発達支援センター	受付年月日	平成30年10月24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(ご近所の方)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	送迎時に車を停車している場所の前のお宅の方から、「車をなぜそこに停めるのか」と苦情を言われたので、駐車場所を変えてもらうことはできないか、とのこと。		
対応と結果	すぐに職員間で話し合い、利用児宅の付近で駐車場を検討したが、なかなか適切な場所がなく、本来は家の前までは行かないルールだが、特例で家の前で停車することにし、すぐに保護者に伝えた。		

施設種別	生活介護	受付年月日	平成30年11月2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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	降所前に歩行困難となっていたが、確認を怠る。帰宅後、足の腫れが見つかる		
対応と結果	降所前に原因が分からないが、歩かなくなった。微熱があったので、体調不良が原因と考え、身体を確認しなかった。帰宅後、母が靴下を脱がせたところ、右足薬指が腫れている。送迎の時にはなんの報告もなかったと苦情が入る。今後は何かあった場合は、身体も確認することを徹底することを伝え、謝罪する。		

施設種別	特別養護老人ホーム	受付年月日	平成30年12月9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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	帰宅後、ご利用者のズボンやコート、車いすが濡れていた。		
対応と結果	帰宅前の排泄介助時はズボン等の濡れは確認されず、直前まで座っていたソファにも濡れや尿臭はなかったこと、帰宅時も陰部やパットは濡れていなかったとのことで、明確な原因は不明。帰宅準備時に、オムツ交換・身だしなみの確認を行い、帰宅時に送迎の職員も含め複数の職員で確認するようにする。		

施設種別	共同生活援助	受付年月日	平成31年2月13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(歯科口腔外科医師)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	利用者の方の定期通院で、「利用者さんの事を考えるときちゃんと対応してもらわないと困る」と磨き方の指摘		
対応と結果	磨き方について指導もされており、通院ノートにも記載があるが、付き添ったヘルパーより先生からかなり厳しく話された と報告を受ける。付き添ったヘルパーにどここの事業所の方ですかと聞かれたと。厳しい先生ではあるが、もっともでもあり、磨きにくい対応の方と世話人からも聞いている。日常に加え1か月に確実に磨く日は作ってほしいとサビ管から伝達して行く。次回の受診時に、磨き方を先生から教わる為に同行させてほしいと伝えていく。		

施設種別	放課後等デイサービス	受付年月日	平成31年3月20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(ご近所の方)		
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 <input checked="" type="checkbox"/>)	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	利用終了後自宅まで送迎したその後園に電話がある。本日鞆に入れた薬が入っていないとのこと。夕食後の服薬ができていないのでは、とのこと。		
対応と結果	すぐに自宅まで薬を届け謝罪。「そういうこともあるから」と穏やかに対応していただいたが、再発防止を話し合った上で、改めて報告・謝罪に何うことを伝える。同時に当日飲む分以外の薬(薬局からもらった薬をすべて入れていた)は、家で管理していただくようお願いし、了承いただいた。		

