苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	あかいし学園	家族	4月3日	送迎遅れについて	ご家族より「お迎えが来ないようですが、何時頃迎えに来るでしょうか」と電話があった。	送迎が遅れたことをご家族に謝罪しました。送迎付き添い職員が時間通り出勤できなかったことが原因です。今後は送迎が遅れる場合は必ず連絡することを徹底します。	4月4日
2	厚生寮	利用者本人	5月10日	①歯医者の予約日が違う件について ②夜間の職員の声がうるさい件について	ご利用者から、以下について話があった。 「①歯医者の予約が5/9と聞いていたが当日確認したら5/10と言われた。紙も受け取っている。言った言わないのやりとりで嫌になる」 「②昨日の夜10時半ごろから大きな話し声と笑い声が聞こえた。消灯時間を過ぎているのに困る」	事実確認をし、謝罪しました。①歯科から受診日の変更の連絡がありましたが、ご利用者に伝えるのを失念しておりました。②職員同士の話し声でした。夜間帯で静かな状況であり、普段より声が通りやすいことを考えていなかったことが原因です。当該職員に係長ケアワーカーより直接注意しました。是正として①日程変更があった際は、忘れずご本人に伝えること②業務中は声の大きさに気を付けて会話するよう周知しました。	5月11日
3	赤石寮（短期）	家族	5月16日	薬の飲ませ忘れについて	ご家族より、「連絡ノートにも記載したが、前回利用の薬袋の中に1錠飲み忘れの薬が残っていたため注意してほしい」と話があった。	受付者にて謝罪しました。薬袋の中身をすべて出したと思い込み残っていることに気が付かなかったことや薬袋の中身を確認することを怠ったことが原因です。是正として与薬時、薬袋の中身が残っていないか2名で確認し再発防止に努めます。	5月26日

苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
4	厚生寮	利用者本人	6月6日	職員の対応について	居室にてご利用者から「職員にガス抜きや摘便などの際に『このような医療行為が多くなると当該施設をでていかないといけないかもしれない』と言われたことやコールをした際も『今押されても…（困るというニュアンス）』と言われた。最近できないことが増えてきて不安になってきている。コールしても対応できないこともあることはわかっているが押すのを迷ってしまう」と話があった。	当該ケアワーカーと面談を実施し、どのような説明をしたか確認を行いました。ご利用者へは「ケアワーカーでは看護師のような医療行為ができない」と伝えておりましたが、ご利用者がその説明を受けて、出ていかないといけないと受け止めたと考えられます。是正としてご利用者が不安な気持ちになるような表情や態度はとらないようにすることや当該ご利用者が快適な生活を維持していくための改善策を多職種で検討し、当該ご利用者に対しても支援内容を丁寧に提案いたします。またコールについては遠慮なく押してほしいことをお伝えし、職員には押すことをためらうような態度をとらないよう周知いたしました。当該ご利用者に施設を急に出ていくことはないと話をしました。	6月21日
5	厚生寮	利用者本人	6月13日	職員の対応について	「夜間膝サポーターを外す時間を早くしてほしいと訴えたが『時間は前の担当から引き継いだままです。支援を変えるほど体調が悪いなら、来月の行楽は寝たきりで行けない人を連れていきたい』と言われた。怒られてばかりで怖いため担当を変えてほしい」と話があった。	当該ご利用者に謝罪しました。ケアワーカーは、当該ご利用者の性格や特性をふまえて、はっきり伝えるのが良いと考え強い口調になったことや決められた支援に固執しすぎてしまい、当該ご利用者の訴えに耳を傾ける意識が薄れておりました。是正としてご利用者への説明は理詰めだけではなく優しく接することを意識することやご利用者の意見を受け止められるよう努力していくことで再発防止に努めます。また施設長から当該ご利用者へ説明するなかで、担当ケアワーカーの変更は行わないこととし、当該ご利用者にもご了承いただきました。	6月23日

苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
6	浜名	家族	7月4日	受給者証の返却忘れについて	荷物のバッグに受給者証が見当たらないため、施設にあるか確認してほしい。	受給者証の返却忘れでした。ショートステイ担当職員に事務所預かり荷物の対応（受給者証は事務所で預かり、退所の際に事務所に確認し荷物に戻す）が周知できていなかったことやショートステイ退所日は朝礼で預かり荷物の確認を行っているが、フロアとの情報共有ができていなかったことが原因です。是正として職員会議で荷物確認について再周知を行いました。また業務日誌に預かり荷物があることを記載し、職員全体で周知できるようにいたしました。受給者証についてはご家族に届け、謝罪しました。	7月8日
7	厚生寮	利用者本人	7月11日	職員の対応について	夜勤帯での体位交換時、乱暴にされ左目辺りをベッド柵にぶつけた。わざとではないか。過去にも5回ほど同様のことがあった。目尻に切り傷ができ違和感があって、テレビ画面の下のほうが見にくい。謝ってもらったが気持ちがおさまらない。	話を伺い、怖い思いをさせたことに対し謝罪しました。原因として①当該ご利用者の拘縮度合いが強いことから体位交換時の際に十分手前に引き寄せて支援を行えていなかったこと、②ご利用者への要求に対し職員の感情が態度に出てご利用者の不満につながったことが挙げられます。是正として①拘縮が強い方への支援方法を作業療法士と確認し、支援方法を連絡ノートに記載することで職員間で共有すること、②不適切なケアについて面談を重ね改善に努めていきます。当該ご利用者へは改めるべきところは今後も面談を重ね改善していくと話をしご了承いただきました。	7月12日

苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
8	浜名（短期）	家族	7月12日	前回利用時の帰宅後、車いすとズボンに尿汚染があった件について	退所時に排尿失敗があり、オムツ交換したことの報告を受けたが、家に帰って確認したところ座面シートやズボンが濡れていた。排尿失敗があった際は施設入所者に対して同じような対応をしているのか教えて欲しい。	施設の対応について謝罪しました。担当していたケアワーカーの勤務経験が浅く、帰宅時の排尿失敗についてどのように対応すればよいか分からなかったことやご家族への引き渡しの直前に排尿失敗に気付いたため、焦ってしまい座面の濡れを確認することができなかったことが原因です。是正として排尿失敗により横もれする可能性があることを職員会議内で周知いたしました。また排尿失敗があってもご家族に事情を説明し、落ち着いてオムツ交換をいたします。その際には座面の濡れも併せて確認するようにいたしました。ご家族には施設でも防水ができるようなシートを用意させていただき再発防止に努めていくことをお伝えしました。	7月12日
9	浜名（短期）	家族	8月5日	帰宅時の荷物に夕食後分の薬が残っていた件について	ショートステイから帰宅後に荷物を確認したところ、袋の中に夕食後分の薬が２種類残っていた。お薬の説明書も入れてあったため薬の種類は確認できると思うが、なぜ内服していないのか教えてもらいたい、と電話があった	ご家族に薬の飲ませ忘れがあったことについて謝罪しました。原因として持参いただいた薬の確認をきちんとしていなかったことや内服薬の説明書を確認していなかったことが原因です。また、最新の内服薬の説明書をコピーせず返却したことも原因の一つです。是正としてご家族が持参された内服薬の説明書が最新のものかどうかを確認し、ご利用者の受け入れ時にコピーをとり、その説明書をもとにショートステイ担当の職員と看護師が確認し配薬を行うようにいたします。また内服する時間別（朝、昼、夕、就）で袋を用意し、事前にご家族に日付のみ記載していただくことでより内服する薬を分かりやすくするようにいたします。	9月21日

苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
10	厚生寮	利用者本人	8月19日	施設利用料の二重払いがあった件について	７月分利用料を現金でお支払いしたにも関わらず８月に同額の利用料が口座から引き落とされていた。二重払いのため、早急に調べて返金してほしい。	二重払いがあったことについて謝罪し、返金いたしました。原因として当該ご利用者は８月中旬に当施設を退所予定でありソーシャルワーカーが退所清算を行うため、他ご利用者よりも早く施設利用料を受領しておりました。しかしその後、他ご利用者の施設利用料口座引落にかかる事務手続きで請求書を作成した際に当該ご利用者の請求書も混在したことが原因です。是正として請求データを作成する際は退所精算が終了しているご利用者の名前の色を変更することや施設長と事務員、ソーシャルワーカーの３名で請求データのチェックを行い再発防止に努めます。	8月19日

苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
11	あかいし学園	他福祉サービス事業所	9月8日	送迎忘れについて	今日から当該施設のショートステイを利用する予定だけど、迎えが来ていないため、確認してもらいたい。と電話があった。	ご利用者のご家族に連絡し利用予定であったことを確認した後、早急に送迎へ伺いました。また利用希望の受付の際に不手際があったことを謝罪しました。当該施設の事務所職員全員が新型コロナウイルス感染症に罹患し自宅療養しており、他部署応援職員が利用希望の受付を行い、当該施設職員が職場復帰後、利用調整を行うこととしておりました。通常、在宅サービスにおける利用希望の受付を行う際は「在宅サービス受付表」と「ショートステイ・日中一時・生活介護利用票」を活用し管理をしていますが、クラスター発生に伴い関係者への連絡等の業務が重なり活用を失念していたことも原因です。是正として「在宅サービス受付表」への記入と「ショートステイ・日中一時・生活介護利用票」への入力が困難な際はメモを残すこと。業務が落ち着いた際にメモを参考に「在宅サービス受付表」と「ショートステイ・日中一時・生活介護利用票」に反映することで再発防止に努めます。	9月8日

苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
12	厚生寮（短期）	家族	10月20日	ショートステイ退所時の対応について	ショートステイから帰宅した際に尿取りパットが使用されておらず尿失禁した状態であった。またズボンのゴムの部分がボロボロになっており、ショートステイの利用中に暴れたのかと思って心配になった。こんなことは初めてであったため連絡した。	尿取りパットをつけ忘れたことで、不快な思いをさせたことについて謝罪しました。パットのつけ忘れについてはショートステイ退所担当職員がパット使用有無について確認不足だったことが原因です。是正として退所時に気を付けることを文書にしてまとめ、ショートステイ担当職員が必ず目につく場所に貼ることで確認不足を防ぎます。ズボンの破損についてはトイレ誘導時やオムツ交換時に強く引っ張った可能性や洗濯時の破損によるものだと思われます。是正としてご利用者の衣類はネットを使用して洗濯を行い、トイレ誘導時や入浴時など適宜破損がないか確認し再発防止に努めます。	10月21日
13	清風寮	利用者本人	11月16日	丼ぶりの底に髪の毛が入っていた、また職員からの謝罪がなかった件について	夕食後に当該ご利用者より丼ぶりの中に髪の毛が入っていたと訴えがあった。別日にも同様に髪の毛が入っていたと訴えがあり、食事に関しては両日ともに全量摂取されていた。その後、当該ご利用者が事務所の受付者に「食事の中に髪の毛が入っていた、１回目は謝罪があった。しかし2回目は謝罪がなかった、普通の店なら苦情レベルだ」と訴えがあった。	当該ご利用者に対して不快な思いをさせたことを謝罪しました。原因として２度に渡り異物が混入されており対応や是正がなされていないことや２回目の訴え時に職員からの謝罪がなかったことが苦情に繋がったと思われます。食器類に関しては配膳前に異物混入や破損がないかチェックしておりますが、食事提供時に異常は見られませんでした。是正として食器類のチェックに加えて、配膳室で着用する帽子や白衣の緩みによって異物が混入しないよう毎配膳時に交換するようにいたします。また当施設へ食事を提供している給食センター職員へ情報を共有し、対応の徹底を図っていきます。併せて職員会議等で職員間での情報共有や原因の追及、対応策の協議を速やかに行うことが大切であることを周知しました。	11月18日

苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
14	浜北学苑	家族	11月24日	非防炎の寝具類と食べ物の持参不可について	今までは問題なかった非防炎の寝具と食べ物の持参について突然不可となった。なぜ変わったのか。	施設職員より謝罪と説明を行いました。事前にご家族等に対して「防炎製品使用のお願い」や「ご利用者への差し入れについて」の文書を郵送しておりましたが、これらの文書内容や説明に納得が得られてなかったことが原因としてあげられます。是正としてご家族には都度丁寧に説明し、理解していただけるよう努めていきます。	11月24日
15	天竜厚生会アクシア藤枝	家族	1月11日	請求の引き落としが２つあったことの説明と、その対応をした職員の態度について	施設から利用料の引き落としが2つあった。確認のため施設に連絡をしたが、次回利用時に引き落とし状況の分かるものを持ってきてほしいと言われた。お金のことでもあるためすぐにでもはっきりさせたかった。また対応した職員の態度も悪びれた様子がなく、不信感を覚えた。	申立者には次回利用日でなく、翌日に返金しました。請求間違いの原因として、請求業務を管理しているシステム内への登録情報が間違っていたことによるものです。また職員の対応については、家族の思いを察することができなかったことや誠実な対応ができなかったことが不信感に繋がってしまいました。是正として、請求業務に関する確認は職員２名で行うようにいたします。また、職員の態度については施設長より接遇の指導を実施し、ご家族の気持ちに寄り添った誠実な対応ができるよう努めていきます。申立者には上記の原因および是正について報告し納得いただきました。	1月16日

苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
16	清風寮	地域住民	2月1日	車の運転について	当該施設の公用車が前を走るバスと車間距離が２ｍ程であり、十分な車間距離を空けずに走っていた。車間距離の保持は道路交通法で定められており守らないことは法律違反である。規則を守れないような人には運転させないでほしい。また、以前も車間距離について連絡しておりこれで2回目となる。今１度法人全体に安全運転について周知してほしい。	申立者に不快な思いをさせたことを謝罪しました。事実確認のため、ドライブレコーダーの確認を行いましたが車間距離が2mもないという状況や交通法規違反、運転マナーについても問題は見受けられませんでした。今回の件は貴重なご意見、職員へは運転マナーへの注意喚起の機会として受け止め、各部署に対し福祉施設の職員として安全運転を心がけ運転マナーに留意するように周知しました。	2月1日
17	天竜厚生会アクシア藤枝	家族	2月22日	寒い中、ご利用者が薄着で外を歩いていた件について	施設を訪れた際に職員と一緒に薄着でベランダを歩く、当該ご利用者が見えた。職員へ「上着を着せないのか」と尋ねたところ「着せたほうがいいんですか」と返答があった。職員は上着を着ているのに、なぜ利用者には着せないのか。	申立者には不適切な支援により、ご心配をおかけしたことを謝罪しました。原因として職員の支援に対する意識の低さから、ご利用者の服装に配慮が至らなかったことが挙げられます。是正として、施設内の会議等で周知を行い、支援の意識を高めることや外出時には2名以上の職員で服装類のチェックを行い再発防止に努めます。また当該職員にはご利用者本位の視点で支援をするよう指導いたしました。申立者には再度謝罪し、上記是正をもって再発防止に努めることを伝え、ご理解頂きました。	2月24日

苦情公表：2022入所部門（障がい）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
18	厚生寮（短期）	当会職員	2月28日	利用料が銀行口座から引き落とされていた件について	当該ご利用者より1月の利用料を現金で支払ったが、同じ金額が銀行口座から引き落とされていた。返金など適切な対応をしてほしい。	利用料を二重で受け取っていたことを謝罪し、返金手続きすることをお伝えしました。原因として、当該ご利用者は以前、当該施設の利用歴があり口座引落が可能な状態でした。しかし、職員は初めての利用であると勘違いし、引落口座登録情報を確認しなかったため、そのまま口座引落リストの確認を怠り、口座引落手続きをしてしましました。また、支払い方法についてのチェック体制が整っておらず、情報共有（現金支払いすること）を口頭でおこなっていたことも原因として挙げられます。 是正として過去の利用有無を関係者へ確認するようにいたします。また、支払い方法を管理する表を作成し、請求業務を行う際は管理表を確認するようにいたします。	3月22日
19	厚生寮	利用者本人	2月28日	便漏れしている写真を撮られた件について	便がでなくて困っている。この前は便の写真を撮られた。以前にも撮られたことがある。そんなの必要あるのか。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。原因として、写真を撮る際に当該ご利用者の同意を得ていなかったことや職員がご本人の不快感や羞恥心に対し配慮が欠けていた点が挙げられます。 是正として、写真を撮る場合はその理由をお伝えし、必ず同意を得るようにいたします。また、写真を撮られることによって羞恥心を感じると判断した場合は、写真ではなく、口頭や記録に残すことで職員に状態を伝えるようにいたします。	3月2日