

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	天竜厚生会いとめ	他福祉サービス事業所	4月30日	職員の言動について	以前、当該施設を利用した際に、ご利用者本人から「不適切な発言が職員から聞こえた」と話があった。なお、過去にも別の事業所において、同様の事例が確認されているため、今回についても事実確認をお願いしたい。	確認したところ、職員が当日の施設内の騒がしい状況に対し比喩的な表現を用い、不適切な表現として指導を行いました。また、自立を促す意図で声掛けを行ったものの、ご利用者の受け取り方が不適切に感じられた可能性があることを認識し、配慮ある言葉選びの必要性についても職員に指導しました。ご利用者には謝罪とともに経緯を丁寧に説明し、今後は信頼関係の構築に努めていくことをお伝えし、ご理解をいただいています。今回の件を重く受け止め、虐待防止のセルフチェックの実施および職員研修の前倒しを行い、不適切な発言や支援を防ぐための体制強化に取り組んでいます。申し出を受けた他事業所には、当施設としての対応内容とご利用者・ご家族への説明について報告しました。	5月1日
2	天竜厚生会アクシア藤枝	家族	5月24日	外泊に伴う支度の不備について	外泊をするために施設に迎えに行ったが、ズボンが濡れているうえに紙パンツを履いていなかった。私たち家族が気づかなければそのまま過ごすことになる。このようなことがないように対処してほしい。また、外泊時に帰ってくる連絡ファイルも入っていなかった。	その場で衣類の交換を行い謝罪するとともに、外泊ファイルの渡し忘れについてもお詫びをしました。今回は、ご家族のご意向により、外泊ファイルはお渡ししないこととなりました。外泊前の状態確認および外泊ファイルの受け渡しを怠ったことが原因であり、今後は複数名での確認を徹底し、紙パンツの確認も定時誘導時にあわせて実施、ご利用者の居室にはパジャマと紙パンツをセットしておくなどの改善策を講じ、ご家族には謝罪とともに再発防止策を説明しご理解をいただいています。	5月27日