

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	登呂の家	家族	7月30日	郵便物の取り出しについて	生活援助員派遣事業の支援員が訪問した際、母宛の郵便物を手に持ち、「持ってきたよ」と言われた。勝手に郵便物を持ってきたことに驚き、ドアもこちらが開ける前に開けられた。忙しいため後にしてほしい旨を伝えるも、身を乗り出して部屋の中を覗いてきた。今までお世話になっていたため我慢していたが、他人の郵便物を勝手にとるのは犯罪だと思う。	今回の件についてご家族へ謝罪を行いました。当該職員に対して、聞き取りおよび事実確認を実施した結果、住人の私物を取り扱うことへの危機意識の欠如や、支援業務としての線引きが不明確であったことが原因であると判明しました。是正措置として、施設長より当該職員に対し、住人の私物を許可なく取り扱わないことなどを含めた注意・指導を行いました。あわせて、コンプライアンスに関する研修も実施し、職員の意識向上を図っております。今後は、より一層、個人情報や私物の取り扱いについて慎重を期し、再発防止に努めてまいります。ご家族には、原因および是正内容をご説明し「改善を期待している」とのお言葉をいただきました。	8月6日
2	百々山	家族	8月5日	私物の管理について	靴の購入を依頼されたが、半年前に購入したばかりである。面会時にもその靴は履いておらず、もし紛失したのであれば、施設側で対応・購入するべきではないか。また、衣類についても、無くなったため購入してほしいと依頼を受けたが、なぜ衣類が無くなったのか。物品の購入依頼については、今後は窓口を一本化してほしい。	ご家族に不快な思いを抱かせたことを謝罪しました。施設内で事実確認を行ったところ、ご指摘のあった私物についてはいずれも紛失はしてありませんでした。靴については、当該ご利用者が購入されたものをお気に召されず、履いていなかったことが確認されました。本件の原因として、直近の購入履歴を十分に確認しないまま、その都度、複数の職種から物品の購入依頼が行われていたこと、また、当該ご家族以外のご家族にも依頼を行っていたことで、依頼内容が正確に伝わらなかったことが挙げられます。このような事態を防ぐため、今後は、購入履歴を確実に確認した上で、必要な相談および物品の購入依頼はキーパーソンのご家族に対してのみ行うこととし、依頼の窓口はソーシャルワーカーに一本化することといたしました。ご家族には改めて、説明および確認が不十分であったことについて謝罪し、私物の有無についても確認をお願いし、了承をいただいております。	8月5日

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
3	さやの家（短期）	家族	8月4日	服薬忘れについて	<p>受診のため来所したところ、ご利用者より、服薬を忘れたとのことで、前々日の就寝薬を渡された。本人は受け答えがしっかりできているように感じるかもしれないが、家族としては言葉と言動が合わないと感じている。薬は口の中に入れ、飲み込みまで確認してほしい。</p>	<p>ご家族には、本件について謝罪をしました。服薬支援においては、職員が見守りを行い、服薬後の飲み込みまで確認することが基本の対応となっていましたが、職員の中には、ご利用者の受け答えがしっかりしていることから、自立して服薬できると判断し、声かけのみで対応していたケースがあったことが確認されました。</p> <p>今後の是正措置として、服薬支援の際には薬をお渡しするだけでなく、その場で確実に飲み込んだことを確認するよう、改めて職員全体に周知を行い、対応の徹底を図ってまいります。</p>	8月4日