

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	美浜	他福祉サービス事業所	7月30日	職員の言動について	ご利用者から「美浜を利用中に無断で外出した際、美浜の職員から『もう来なくていいよ』と言われた。」と聞いた。	他福祉サービス事業所に謝罪を行い、職員の発言内容について事実確認をしたところ、当該ご利用者の無断外出が初めてではなかったことを踏まえ、必要な支援が提供できなくなるため無断外出は控えていただきたい旨をお伝えしましたが、ご利用者に「もう来なくてよい」と受け取られてしまった可能性があることを説明しました。是正措置として、今後同様の行動が見られた際には職員はご利用者に対して丁寧に説明し、関係機関との情報共有に努めるとともに、ご利用者の受け止め方にも十分に配慮して対応していくこととしました。是正措置について他福祉サービス事業所へ報告し、今後も継続して情報共有を行うことについて了承をいただきました。	8月31日
2	浜名	家族	8月5日	職員の言動について	以前、面会時に食堂で食事介助をしていたところ、職員から『ご家族が面会に見えると、他のご利用者の中にはご家族に会いたいという気持ちから不穏になる方がいる』と伝えられたため、居室での食事介助に変更した。そのようなご利用者が実際にいるのか確認したい。私としては、できれば皆さんと一緒に食堂で食事をしたほうが良いと考えているがいかがか。	当時の状況を確認したところ、面会時に他のご利用者が不穏な状況が見られたため、職員が配慮を目的に食事場所の変更をお願いした経緯がありましたが、説明が十分でなかったため、ご家族に誤解や不快な思いを与えてしまいました。今後は、面会時の食事介助については、ご利用者本人が普段使用している席への案内を基本とし、ご希望があれば食堂での介助も可能であることを丁寧に説明いたします。また、不穏な状況が見られるご利用者への対応は、職員間で対応方針を統一し、落ち着いた対応を心掛けるとともに、必要に応じて関係職種とも連携しながら適切な支援を行ってまいります。	8月7日