

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	百々山	利用者本人	12月5日	髪を勝手に切られた件について	入浴後に髪を乾かしていると思ったら、髪を切られていた。勝手に切られたが謝罪されていない。縛れる長さじゃないと困るのに、これでは縛れない。	申し出を受け、謝罪するとともに、当時の状況や職員とのやり取りについて確認いたしました。職員へ確認したところ、「申立者には綺麗でいてもらいたい」という思いから散髪を勧めており、また「縛れる長さであればよい」との返事をいただいたため、散髪を実施したことが判明いたしました。しかし結果として、ご利用者ご本人が髪を縛ることのできない長さとなってしまいました。是正として、当該職員には、多様な価値観があるなかでご利用者の気持ちを尊重すること、またその場で独断的に判断せず、必ず相談するよう指導しました。本事案については全職員へ周知し、今後ご利用者の意思を尊重した支援を徹底していくよう共有いたしました。	12月5日