

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	美浜	利用者本人	12月1日	職員の言動について	入浴していたところ、担当職員から「早く出なさい」と言われた。	申し出を受け、ご本人に謝罪し、速やかに事実確認を行いました。確認の結果、当該職員がご本人へ入浴の呼びかけに行ったところ、既に入浴中であったため、「入浴するにはまだ早いよ」と声をかけていたことが判明しました。その際、イレギュラーな対応であったことや、職員の声が大きかったことも確認されました。そのため、ご本人への声かけをした様子や声のトーンから、ご本人は叱られたと感じてしまったものと思われる。 是正として、今後はご利用者への声かけについて十分に配慮し、支援を行ってまいります。是正内容を含めて改めてご説明し、謝罪いたしました。	12月15日
2	美浜	家族	12月10日	生活介護利用時に、持たせた貴重品の返却がなかった	本人に所持させていた療育手帳とおつりを受け取っていない。	ご家族には謝罪を行いました。施設内を確認すると返却忘れであったことが判明しました。謝罪のうえ、お伝えすると、「大事なものを紛失したら困る。説明がなかったことも問題であり気を付けてもらいたい」とお言葉をいただきました。原因としては、貴重品の返却時に不慣れた職員が対応したこと、メモを使用するなど失念防止に努めていたものの、組織的な業務管理として十分に機能していなかったこと、また貴重品の保管場所を変更していたことが挙げられます。是正として、荷物をお預かりする際に貴重品の有無が分かるよう掲示し、見える化を図るとともに、貴重品の保管場所について改めて職員へ周知しました。これらの是正についてご家族へ説明し、ご納得いただいております。	12月11日