

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	浜北学苑	家族	4月16日	他ご利用者にカレンダーを破かれ、購入していただくと聞いていたが対応されていないことについて	ソーシャルワーカーより「カレンダーが他のご利用者によって破かれてしまったが、同じものを購入する」と説明を受けた。しかし、その後も新しいカレンダーが手元に届いておらず、不信感を抱いている。対応の経過と今後の見通しについて確認したい。	当施設において、他のご利用者によるカレンダーの破損が2度発生し、1回目の補填は速やかに行われましたが、2回目の対応が遅れ、ご利用者への情報提供が不十分でした。これにより、ご利用者にご不安とご不便をおかけしたことを謝罪しました。今後は、他のご利用者の行動によりご利用者に損害が生じた場合、速やかに協議の上、補填方法を決定し、迅速に対応を実施いたします。また、進捗状況や対応内容については、ご利用者に対し明確かつ適時に情報提供を行い、信頼回復に努めてまいります。	4月16日
2	美浜	家族	4月28日	他ご利用者の薬入れファイルが入っていたことについて	ショートステイ終了後にリュックの中身を確認すると、他ご利用者の名前が記載されたファイルが入っていた。	ご家族にご迷惑をおかけしたことを謝罪しました。原因として、送迎時間が近接したご利用者の荷物確認作業中に、形状の似たバッグを取り違えたことや、確認後誤って別のバッグに物品を収納した可能性があります。今後は、荷物確認を1名ずつ個別に実施するとともに、荷物を追加で収納する際には全量を出さず、新規に収納する荷物のみを取り扱うことを徹底し、再発防止に努めてまいります。	4月28日
3	天竜厚生会いとおめ	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
4	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

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
5	厚生寮	利用者本人	6月6日	職員から嫌がらせを受けたことについて	職員より嫌がらせを受けた。ノックをしないで部屋に入ったり、戸を開けジッと見てきたりしてくる。私のスマホをポケットに入れる仕草等もあった。謝罪してほしい。	受付者は傾聴のうえ謝罪し、ご利用者に職員の写真を確認いただいた結果、特定された職員について施設長へ報告しました。当該職員を呼び、事実確認を行った上で、本人へ謝罪を行いました。職員の聞き取りからは、以前の利用時にご利用者から「面白い職員」と言われたことにより、ふざけた態度が許容されていると誤解して接していたことや訪室時にノックを忘れて驚かせてしまったこと、スマートフォンを触った際の動きが誤解を招いたことが分かりました。当該職員にはご利用者の障害特性を事前に把握しつつ、声掛けやプライバシーに十分配慮した支援を行うよう指導しました。今後は、職員間で支援中に気になる点があれば小さなことでも指摘し合える体制を整えます。最終的に施設長がご利用者と面談し、是正内容を報告・謝罪したところ、「わかりました。よろしくお願います」と落ち着いておられました。今後も安心して利用いただけるよう再発防止に努めます。	6月6日
6	厚生寮	家族	7月7日	特定医療費受給者証の更新について	特定医療費受給者証が更新されているか気になり施設に連絡したが更新されず期限が切れていた。更新に係る書類は施設にも届いているはずであり、申請してくれていると思っていたため不信感を持った。	ご家族に謝罪のうえ関係機関へ確認し、当該証書がなくても医療費に不利益が生じない状況であったことをご説明しました。今後は更新の希望を確認するとともに、更新の有無にかかわらず事前にご家族へ連絡し、制度や証書の扱いについて丁寧に説明を行うよう改善を図っていくことを説明しご理解をいただきました。	7月7日
7	あかいし学園	家族	7月25日	外泊証と薬の渡し忘れについて	外泊証と薬をもらい忘れたため、届けてほしい。	外出・外泊時にはご家族へ外泊証をお渡しすることになっておりますが、職員の確認不足により渡し忘れていたことが判明しました。これを受け、全職員へ外出・外泊時の対応について再周知を行いました。ご家族には施設に外泊証がある旨をお伝えし謝罪したうえで、ご希望通り対応いたしました。今後も同様の事態が発生しないよう、職員の確認体制の強化に努めてまいります。	7月25日
8	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「もう来なくてもよい」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

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
9	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
10	あかいし学園	家族	9月21日	施設に電話が繋がらない件について	あかいし学園に電話が繋がらないため、本日の利用をキャンセルしたい旨を伝えてほしいと、本部の日勤者に連絡があった。	ご家族に謝罪しました。原因としましては、当該時間帯に事務所職員が不在であり、本来であれば不在時に現場の職員が所持する携帯に転送し、事務所宛での電話にも対応する体制となっておりましたが、職員の転送に対する意識が薄く、転送設定を失念しておりました。是正措置として、電話機本体および事務所入口に「不在時は転送設定を確認する」旨を明記し、対応を徹底するよう指導を行いました。是正内容についてはご家族にもご説明し、ご理解をいただいております。	9月22日
11	厚生寮	当会職員	10月3日	利用料について	8月の利用料が高くなっている。理由はあるのか教えてほしい。	このたびの申し出を受けて請求内容を確認したところ、本来は減免が適用されるべきにもかかわらず、適用されていない金額で請求していたことが判明しました。原因は請求情報がシステム上に正しく登録されていなかったこと、ならびに請求金額の作成時にその誤りに気づくことができなかったことによるものです。是正処置として、請求に関する登録作業はダブルチェックをする体制とし、請求時の金額確認を徹底することで、再発防止に努めてまいります。	10月3日
12	清風寮	利用者本人	11月13日	食事の提供間違いについて	提供された食事の中に禁止食の納豆が入っていた。	その場で謝罪いたしました。当該ご利用者は納豆が禁止食となっておりますが、誤って盛り付けをしてしまいました。禁止食については食札やリストにも記載がありましたが、原因として、食札の見落としおよび思い込みによる作業が挙げられます。是正処置として、食事内容に配慮が必要な方については、最初に盛り付けを行い、他の食事と混在しないようにすること、配膳棚にテプラを貼付し、目視で容易に確認できる体制を整えることを実施いたしました。	11月13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
13	浜名	家族	11月24日	連絡したことが職員に伝わっていないことについて	LINEで利用のキャンセルの連絡をし、「既読」になっていたが、ケアワーカーから「利用予定になっている」と連絡がきた。LINEの管理はどうなっているのか。	本メッセージ受信後、申立者へ直接お電話にて連絡し、謝罪いたしました。原因は、LINEでメッセージを確認した受付職員が、確認後に他の担当職員へ内容の共有を失念していたことにあります。是正処置として、今後は利用キャンセルに関する連絡についてメッセージを確認した職員が、速やかに担当者へ共有し、受け入れ表の更新および記録を確実に実施するよう徹底いたします。なお、当該是正処置についてはご家族へ説明し、ご理解をいただきました。	11月24日
14	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ます。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
15	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な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
16	天竜厚生会アクシア藤枝	その他	12月26日	こども食堂への野菜の納入量について	助成団体より、「納入された野菜の量と助成金額が釣り合っていない」と、こども食堂から連絡があったとの報告を受けた。そのため、詳細な状況を確認したい。	お電話にて謝罪を行い、野菜の納入量に関する認識に齟齬が生じていたことが判明したため、ご担当者様と直接協議のうえ、今後は先方の認識に基づいて進めていくことといたしました。本件の是正措置として、対応内容に不明点が生じた場合には、これまでのやり取りを改めて確認するとともに、関係する担当者への確認を徹底し、再発防止に努めてまいります。	1月6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
17	浜名	家族	1月23日	内服薬を飲んでいなかったことについて	昼間の内服薬が未服用となっていた。毎日内服している薬のため、次回から確実に内服をお願いしたい。	申し出を受けて事実確認を行った結果、内服薬の飲み忘れがあったことが判明し、ご家族へ謝罪いたしました。原因としては、受付担当者が内服薬の持参を把握していたにもかかわらず支援担当職員への情報共有が不十分であったことに加え、支援担当職員自身も確認を怠っていた点が挙げられました。また、食札には内服の有無が記載されていたものの、「薬がない」という思い込みがあり、必要な確認が徹底されていませんでした。このため、是正措置として、受付担当者は「薬の持参状況」および「前回利用時からの変更点」について確実に申し送りを行うこととし、支援担当職員においても食札の内容を必ず確認するよう徹底してまいります。	1月23日
18	美浜	家族	3月14日	食費について	施設において食事を摂っていないにもかかわらず、食費が請求されていることについて、理由を説明してほしい。	申出を受け、謝罪のうえ返金対応を行う旨をお伝えしました。当該ご利用者は、施設で提供する食事を召し上がることができないため、ご自宅から食事を持参されておりました。本件の原因は、請求事務を進める際に食費を請求しないための処理が必要であったにもかかわらず、その作業を見落とししていたことによるものです。是正策として、請求マニュアルに当該対応を明記するとともに、請求業務に携わる職員へ周知を行い、再発防止を徹底してまいります。なお、ご家族には本件について説明し、ご理解をいただいております。	3月16日
19	天竜厚生会いとも	家族	3月24日	職員の発言について	モニタリングの際、「ご本人の行動は夫婦仲の悪さが原因である」と受け取れる発言があった。根拠のない質問や、過去の出来事・家族のことまで詮索することは控えてほしい。	担当者は、事業所内のご本人の様子から、ご家族内のトラブルを見た際のご本人の様子や、過去の学校生活で同様の状況がなかったかを確認する意図で質問をしましたが、ご家族には「夫婦仲の悪さが原因でご本人の行動が起きていると言われた」と受け取られてしまいました。今回の質問は今後の支援の参考とすることが目的でしたが、ご家族の心情への配慮が不足していました。また、事業所とご家族との関係が良好であることに安心し、慎重さや丁寧さが欠けていた可能性もあります。今後は根拠となる資料を準備し、目的や伝えるべき内容を明確にしたうえでモニタリングに臨むよう心がけます。また、事前の準備を十分に行い、自らの発言や行動に責任を持って誠実に対応するよう努めてまいります。	3月25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
20	赤石寮	家族	9月11日	事故後の対応について	発見から2週間後に脱臼と診断された事故に関する説明に対し、納得がいかない。第三者委員会による再発予防策の検討およびカメラ設置等による見守り体制の強化をお願いしたい。	2月9日に開催した法人苦情検討委員会にてご要望について協議した結果、以下の方針となりましたことをご家族へ報告しました。 【ご利用者の変化を早期に察知し対応する体制を強化し、ご家族への丁寧な説明と情報共有を進める。カメラ設置についてはプライバシーに配慮し慎重に検討するとともに、職員の観察力向上と情報共有体制の強化を図る。】 また、施設としても具体的な対応策の検討とカメラ設置を進めていることをご伝えしました。今後は受診結果やご本人の状況をご家族と共有するなかで、よりご本人本位の対応に努めていくことを報告しました。ご家族からはご理解をいただくとともに、「職員にはご利用者の代弁者として、一人ひとりの安全と権利を守ってほしい」とのご意見をいただきました。	2月9日