

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	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いました。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
2	天竜厚生会いじめ	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
3	赤石寮	家族	9月11日	事故後の対応について	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>【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。】</p> <p>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お伝えしました。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。</p>	2月9日