

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	6 件	件	件	件	6 件
B サービスの質や量	2 件	件	件	件	2 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	4 件	件	件	件	4 件
合 計	12 件	件	件	件	12 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	職員から個浴入浴の際に「手がかかった、自分のためだけに一般浴の湯船にお湯をはるのもったいない」と言われたことに腹が立った。さらに他の利用者と比べて支援に鼻屑や差別があるのではないかと。	副園長・支援課長で本人の話を十分に聴いた。さらに支援に係わった職員から聞き取りを行ったうえで、職員側の説明が不十分であり不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪した。
A	床に落ちた物を拾おうと努力しているが、時々車いすからズリ落ちたりすることがある。その時にCCで職員を呼ぶと「事故」と言われることがある。また、医務の人が来て「大丈夫ですか？」と確認に来ることも嫌だ。自立させるための施設だから、一人で頑張っているのにそう言われることが嫌だ。CCを押すタイミングに悩んでしまう。	ズリ落ちた姿を見て心配するのは当然のことであるが、かける言葉には気をつけるよう職員に指導することを答えた。CCが必要なときはいつでも押すよう説明した。
A	今日初めての入浴日だった。浴室での職員の言い方が命令口調に感じたこと、シャワーキャリーに座る時体がぐらぐらして怖かったことに腹がたった。また、理学療法士が動作確認をした記録を基に支援を行っているとのことだが、自分は確認されたことはない、書いたものがあるなら見せて欲しい。	職員の言葉遣いが気に触った事に関して謝罪した。入浴動作の確認を7月4日に行ったことを説明するが、覚えていないとのことであった。理学療法士が入浴支援内容を説明すると落ち着かれた。
A	トイレ介助依頼のためCCを押したが、職員が「ここは病院ではないので装具をつける練習をしろ」と命令口調で言った。訓練にきているのになぜそんなことを言われなければならないのか、ここにきて5日経つが、トイレと食堂の場所しか教えてもらっていない。ズボンの上げ下げなど何も教えてもらっていない。これからCCを押してもいいですか？どうすればよいですか教えてください。	職員に聞き取りを行った。命令口調ではなく「ここは病院ではないので一緒に練習してきましょう」と言ったとのことだった。職員に対し「病院ではない」という発言は不用意な発言であることを注意指導した。また、理学療法士から今後の訓練プログラムの内容（装具着用訓練等）とCCの使用について説明をし納得された。

区分	苦情の内容	対応とその結果
A	トイレ介助依頼のためCCを押した。自分はベッドに寝ているのに居室のドアを開けて「どうぞ」と言われた。一人では車いすに移れないことは解っているはずなのになぜそういう事を言うのか。また、足がフットレストから落ちてしまうのを防ぐためにマジックテープで留めるのをお願いしたら「足を上げてください」と言われた。ここに来て一ヶ月経つのに自分が足を上げられないことを知らないのか。	支援した職員に聞き取りを行った。「どうぞ」と言いながら、車いすをベッド横につけ、自力で起きて座位が保てるの見守りをした後、装具を付ける支援を行いトイレに連れて行ったとのことであった。 マジックテープについては、本人が自分で車いすに移乗しフットレスに足を乗せたが「しっかりと足が乗っていないと、ベルトが外れるのでしっかりと乗せましょう」と言いながら支援したとのことであった。 支援のあり方について引き継ぎがしっかりとされていなかったことを謝罪した。
A	入浴支援の際本人が「シャワーが熱い」と言っているのに「熱くないよ。これくらい大丈夫」「これが熱ければ、ここで入浴はできないよ」と言われた。こんな事をするのは人間じゃない虐待じゃないか。事業団というしっかりした組織なのだからしっかり研修、教育、指導してほしい。このことを話すだけでは収まらない。具申書を出したいので様式があったら教えてほしい。	支援した職員に聞き取りを行った。湯加減については常に手の甲に当てながら、本人の体に湯が当たるよう支援したとのことである。 職員の発言については、不用意な発言であり不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今後しっかり指導していくことを話した。 具申書については、事業団で特に定めた様式はない旨を伝えた。
B	通院時間を考慮し入浴の順番を1番にしているが、今日は通院が無かったので2番目に入る利用者に「先に入っていいよ」と言ったそうしたら早く上がってこられたので、これなら自分が1番でなくても間に合うので順番を2番に変えてほしい。	今回は時間に余裕があったかもしれないが、必ずとは限らないこと、入浴の順番は、全ての利用者の訓練内容等を考慮して決定しており、特別な事情を除いて変えることはしないことを伝えた。
B	着替えを手伝ってほしくて職員を呼んだのに、A利用者ばかり手伝って自分は待たされっぱなしだ。A利用者は足も背中も洗ってもらって甘えてばかりだ。自分も障害者なのだから同じように扱ってほしい。	呼ばれてすぐに対応できなかったことについては謝罪した。しかし、呼ばれた順番で支援をおこなうため、タイミングによっては待ってもらうことがあることを了承していただきたいことを話した。また、A利用者の支援については「必要とされる支援を行っています。利用者それぞれ支援の内容は違います」と説明した。
G	食事中、B利用者さんは、入れ歯を付けたり外したりしながら食べている。同席で食べている方が「気分が悪い何とかして欲しい」と言っているのだから本人に注意して欲しい。	栄養士が、本人に入れ歯の調子を聞いたところ、硬い食材（きのこ・ごぼう・りんご等）の時に付けてそれ以外は外して食べているとのこと。しっかりと噛んで食べて欲しいので、入れ歯を装着したまま食事を摂るように習慣づけていきましょうと話した。「わかりました」と本人は応えた。また苦情申出者には食堂の席は自由なので気になるようであれば、席を変えてもよい旨を説明した。
G	夜中にトイレに行く利用者の杖の音が気になり目が覚めてしまう。この利用者は別の棟の利用者で夜中の1時・2時・3時・5時と頻回、気になり一度起きると眠れないのでどうかして欲しい。	本人に話を聞いたところ「歩行訓練になると思えば一番遠いトイレを利用している」と話された。深夜の訓練は危険であること、杖や装具の音が歩くたびに廊下に響くこと、また、歩行の状況が壁や居室のドアに体を擦りつけながら歩くので、居室に音が伝わりやすく他の利用者の睡眠を妨げることになると話した、「わかりました」と返事された。
G	C利用者にお金を貸してと言われた。「お金は持っていない」と言って断ったが、何度もあるので困っている。職員から本人に話して欲しい。	C利用者確認したが「貸してとは言っていない」と回答した。利用者から苦情があるので、トラブルのないようお願いすると説明した。翌日の利用者朝礼で「お金の貸し借りは自己責任である。断る勇気も必要な場合もある。トラブルのないようお願いする」と説明した。
G	D利用者さんへの職員の支援のあり方について、本人が出来ることは自分でするような支援をすることを検討して欲しい。	匿名での苦情であったため、利用者朝礼時に「職員は利用者の方々それぞれに必要な応じた支援を行っていますので、ご理解ください」と説明した。