苦情・要望等についての解決状況

平成３０年４月１日から平成３１年３月３１日

事業区分	受付			苦情先		苦情内容				処理状況	
	電話	直接	その他	第3者委員	施設	施設設備（運営）に対するもの	支援（支援者）に対するもの	利用者に対するもの	その他	対応解決済	継続実施中
ゆらくの里	0	14	0	0	14	4	10	0	0	14	0
今人・我楽 すみれの里	0	13	0	0	13	0	11	0	2	13	0
児童課	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
のあ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
そーる	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	28	0	0	28	4	22	0	2	28	0

≪ゆらくの里≫

分類	苦情等内容	回答
支援	ご家族より 大腸ガンで緊急手術となったが、早期発見はできなかったのか。	年２回の健康診断を行い、嘱託医と連携を取りながら健康管理を行っていること。意思表示が困難な方については、日々の様子をよく観察し、普段と異なる様子があれば通院等の対応を実施しているが、残念ながら今回は早期発見に至らなかった。今後もご利用者の様子を注意深く観察し、健康管理に努めたい旨の説明を行いました。
支援	ご家族より 足の指の間が水虫になっている為、治療をお願いしたい。	皮膚科検診にて受診してもらい、塗り薬を処方してもらいました。
支援	ご家族より 帰省の際に他の利用者さんの衣服が入っていた。本人だけでなく、私物管理の徹底をしてもらいたい。	誤って他の方の衣服が入っていたことについて謝罪しています。また、衣服等の私物の管理を今以上に行うように支援職員に周知徹底を行いました。

分類	苦情等内容	回答
支援	ご家族より こだわり行為で、洗面所での水遊びを抑えることができないでしょうか？	水遊びを完全に制止してしまうとかなり不安定になることが考えられる為、ある程度で終えるように声を掛けている状況をご説明し、塗り薬の塗布を行い、手荒れの症状がひどくならないよう対策を講じました。
支援	ご家族より 脂質異常により内服薬を処方してもらっていますが、検査結果が良くありませんので、食生活の改善等をお願いします。	食事療法として脂質制限や総カロリーの制限を行っており、継続して行く旨をご説明しています。
支援	ご家族より 転倒し怪我を負わないよう見守りをしっかりと行って欲しい。	移動時には必ず職員がマンツーマンで付き添っている旨をご説明しています。ただ、情緒不安定時に単独歩行されることが時折あり、その際にてんかん発作が起こり、転倒してしまう危険性があることを説明しています。
支援	ご家族より 肝機能が悪い為、帰省中に食事に気を付けたいと思うが、どのような食事をたべさせたら良いか教えてもらいたい。	管理栄養士に相談の上、肝機能向上の食事療法メニューを提案させてもらいました。
設備	≪ご家族≫ 居室でゆっくりと過ごせるようにソファを設置して欲しい。	購入し、設置を致しました。
設備	≪後見人≫ 居室でテレビを見る際、床に座っているため、座椅子を購入して欲しい。	座椅子や座布団を設置し、ご本人に使用して頂けるように致しましたが、ご本人が強いこだわりを持っておられ、使用を拒否されました。後見人様にもその旨をご説明をしております。
支援	≪ご家族≫ 出来るだけお金を残してあげたいので、施設で発生する費用を抑えたい。何か購入するものがあれば、相談をしてもらいたい。	私物購入は、ご家族に相談をしてから行うように致しました。
設備	≪ご家族≫ テレビが故障したとのことでしたが、可能であれば、保険を使用してもらいたい。	故障の原因が不明であり、保険請求が難しい状況であること。ご自身で壊されたとした場合には、保険請求が出来ないことをご説明致しました。
支援	≪ご家族≫ 本人の施設での様子を知りたいので、帰省の際に「連絡ノート」という形で教えて欲しい。	担当職員で連絡ノートを作成し、帰省の際にお渡しするように致しました。
支援	≪ご家族≫ 本人から自宅に電話がかかってくることが増えてきている。不安定になっているのでしょうか？	ご本人へ４月より担当が代わる旨をお伝えしたことや時期的に職員の入れ替わり（入退職や異動）、活動班の変更などの環境変化がある為、不安感からご家庭への電話が増えていることが推測されることをご説明しました。

≪今人・我楽・すみれの里≫

分類	苦情等内容	回答
支援	ご家族様より 作業工賃の計算について、実際に働いている時間よりも計算された時間が少ないように感じるので調べてほしい。	計算間違いはなかったが、タイムカードの打刻時間、就労時間の計算方法について、説明をさせていただいた。 また職員で記録の付け方に間違いがないように申し送りを行った。
支援	ご家族様より 年度替わりの職員の人事異動や退職は仕方がないと思うが、ここ数年の入れ替わりが激しいので、少し安定してほしいと思う。	法人全体の課題でもあるので、育成方法や人事異動のあり方についても、過去の検証と今後の検討を行い、改善個所を模索していく。
支援	ご家族様より 退所されたご利用者さんの報告をしてほしい。偶然に街であったことがあり、話が合わず困ったことがある。	退所の方がおられた場合について、報告はさせていただく。
支援	ご家族様より ボランティアの日程について、偏りがないようにお願いしたいが、参加させたいので、可能であれば調整をお願いしたい。	ボランティアの都合もあるので、要望としてはお伝えさせていただく旨を説明する。
支援	ご家族様より すみれの里利用中に、本人の所在が一時的に確認できなくなることがあり、ご迷惑をおかけすることとなった。本人の特性の部分もあるが、支援体制において、可能であれば確認できなくなることのないように検討をお願いしたい。	体制としては、 ・付添スタッフの配置 ・職員間の連携（声の掛け合い） ・物理的環境調整として、出入り口へのアラーム設置 等を意識して行うよう周知する旨の説明を行う。
支援	ご家族様より 鉛筆やトランジションカード（支援ツール）を持ちかえってくるので、持って帰らせないようにしてほしい。	日中及び帰宅前に女性スタッフにポケットの中を本人と確認している。
	ゆらくの里スタッフより 自立課題の資材を持って帰らせない様にしてほしい。	帰る前と、ゆらくの里到着時にポケットの中と本人の掌に持ち物がないか確認している。
支援	ご家族様より 排泄時の対応について、統一したかかわりを行ってほしい。	ケース会議を開き、排泄時の対応マニュアルを作成。また別紙にて排泄時の様子を記入し、毎日家庭へ持ち帰り内容を確認してもらう。
支援	保護者より 2019 年 1 月より、ゆらくの里利用者さんが、他の送迎車で送ることになったため、自宅到着時間が今までより 10 分ほど早くなった。夕方、電話にて謝罪する。	2018 年 12 月までと同様に自宅到着時間を 16 時で統一する。
支援	保護者より 連絡帳に体重の記入ミスの指摘を頂きました。	その日のうちに謝罪と訂正を行いました。
支援	保護者より 連絡帳に血圧エラーと記入し、「本当なの？」という連絡ありました。	口頭で謝罪しました。 測定を一回だけでなく、必ず数値が出るまで測定を行う。

分類	苦情等内容	回答
その他	地域の方より 注文したパンと違うパンが入っていた	お話をお伺いしているうちにお客様の思い違いであったことが分かる。 ＦＡＸ番号をお伝えし、注文を送って頂くことを提案させて頂く。
その他	保護者より 家族会愛の会や三者協議会の出席保護者がいつものメンバーで決まっている。もう少し、他ご家族も参加してほしい。意見交換や情報の共有なども行っていきたい。	家族会や会合については家族同士の交流の場でもある為、事業所としても会合への出席の呼びかけやイベントへの参加要請などを実施していく。

≪児童課≫

分類	苦情等内容	回答
支援	ご家族より 保護者さまより、HUG で行っている宿題の進め方についてご連絡が入る。いつも HUG でしている宿題を、家で消してやり直しているとのこと。理由は、字が汚い、書き順が違う、漢字の間違えがあるためと話される。お母さまは、汚い字で書いたり間違えたりするくらいなら、全て終わらせなくても、時間を決めるなどして、きっちりできる範囲だけやってほしいとのことだった。本児も、「どうせ家でやり直すから、HUG でちゃんとしなくても良い」と思っているとのことで、集中して取り組めていないのではないかと思うとのこと。	お母さまに、見守りに不備があったことについてお詫びを申し上げたあと、現在の HUG での対応についてご報告を行った。 余暇活動などの時間も残せるように、途中までで切り上げてもらうこともあるが、基本的には宿題はすべて行うように本児に伝えている、とご報告。お母さまには、今後は宿題の量と本児の様子を見ながら、きっちりと取り組むことができる範囲で宿題をして頂きます、とお伝えしている。 また、本児のお迎えはお父さまが来られているので、お母さまには電話で本日の様子や活動内容等をお伝え致しますと提案し、ご了承頂いている。 ≪後日≫ スタッフ間で話した今後の対応策について、お母さまへご報告を行った。まずは、その日の宿題の量と本児の様子を見て、本児にも相談をしながら、HUG でする宿題の量を「初め」に決めておくようにする。そして、本児が集中できているかどうかスタッフがそばで見守りながら、丁寧に取り組んでもらえるように声掛けや援助を行っていく。「丁寧に、集中しながら取り組んで頂く」ことをまず目標にし、その中でスタッフが気づいた注視すべき点について、お母さまにお電話等でご報告・ご相談をさせて頂く。以上の内容でお母さまからもご了承を頂くことができ、加えてご自宅で残りの宿題をした時の様子も教えて頂けるようになった。引き続き、保護者の方々と密な連携を取り合いながら支援を行っていく。

≪そーる（行動援護等）≫

特になし

≪のあ（共同生活援助）≫

特になし