

苦情・要望等についての解決状況

平成31年4月1日から令和2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	第三者委員	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	4	18	0	0	22	1	17	2	2	22	0
今人・我楽すみれの里	6	4	5	0	15	5	6	0	4	14	1
児童課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	10	22	5	0	37	6	23	2	6	36	1

《ゆらくの里》

分類	苦情等内容	対応、対策等
支援	ご家族様より 緊急搬送病院が1年前に手術をした病院ではなかったのはなぜか。なぜその病院を選んだのか。	ご利用者様に何かあった際には、法人と緊急搬送先として提携している病院に連絡を取るようになっております。また、今回は夜間帯であったため、1年前に入院された病院の情報が共有できておらず謝罪させて頂きました。緊急搬送先は、ご家族様のご希望される病院を優先して紹介するようになっております。
支援	ご家族様より 入所施設の改修工事中に自分たちはどうなるのかと本人が不安になっている。	ご利用者様が不安になられていることについて謝罪させて頂きました。改修工事の詳細は決定後すぐにご利用者様に情報開示を行なわせて頂きました。

分類	苦情等内容	回答
支援	<p>オンブズマンより</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子の拘束について 状況により拘束を無くせないことは理解できる部分もあるが、拘束をしないで済む方法を検討してほしい。 ・生活空間について ご利用者の能力に差があるため、今の生活に満足されていない方が数名おられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族様の要望や安全対策としてやむを得ず実施している場面もございます。日中の拘束帯の使用は一旦中止しておりましたが、ご利用者様が発作などで怪我をされることもあり、やむを得ないと判断される場合のみ実施しております。その際は、ご家族様には必要性の報告を必ずさせて頂いております。 ・活動班の再編成を行い支援の再構築を行いました。
その他	<p>ご家族様より</p> <p>入所施設の職員用トイレが和式で身体的な理由で使用しづらい。洋便器の設置をお願いしたい。</p>	<p>職員用トイレは改修工事に入るため交換は困難であり、ご面倒をおかけしますが隣接の施設のトイレのご利用をお願いしております。(現在改修中)</p>
支援	<p>ご本人より</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフとの会話中に割り込んでくるご利用者がいる。 ・理髪で待ち時間が長く、昼食に間に合うか不安に思った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者様同士の話をする機会を設けました。また、同様なことが無いよう職員が支援の構築を行っております。 ・ご利用者様に待ち時間が出ないように理髪の順番調整を行っております。
支援及び運営	<p>オンブズマンより</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前傾姿勢になると拘束帯が腹部を圧迫して苦しそうになるご利用者がいる。 ・施設のパンフレットに昔の職員、ご利用者が写っているので新しくしてほしい。 ・ご利用者の地域移行について積極的に取り組んでほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同様の事が起こらないよう車椅子のリクライニング等の調整を行っております。 ・パンフレットの写真を新しく入れ替え致しました。 ・希望される方に対しては地域移行への取組計画がある事をお伝えさせて頂いております。
利用者及び支援	<p>オンブズマンより</p> <ul style="list-style-type: none"> ・療養型病院へ移行されたご利用者のその後の生活について確認してほしい。 ・拘束についての話し合いの場を設けてほしい。 ・ご利用者の怪我についての確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護の観点より、オンブズマン及び当施設への開示は許可されませんでした。 ・施設内の会議にて職員間で拘束について話し合いを持ちました。 ・怪我の経緯や経過をお伝えさせて頂きました。
支援	<p>ご本人より</p> <p>(昼食メニューが) 選択メニューである事をいやがる。</p>	<p>選択メニューと違うメニューを提供したが受け入れてもらえず、昼食を拒否されました。ご利用様の障がい特性を考え、同様なことがあった場合の対応を検討致します。</p>
支援	<p>オンブズマンより</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が外に出掛ける機会を増やして欲しい。 ・居室内の布団が床に落ちていることが気になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・余暇の充実が足りないことは課題の一つでありましたが、外に出る機会が少しでも増えるよう取り組んでおります。 ・現在はそのようなことが無いよう対応しております。

分類	苦情等内容	回答
支援	ご家族様より 前回の帰省の際、頭部に傷が見られた。また、足の指の爪が剥がれていた。	ご本人の特性上、気になると搔いてしまわれ、それが傷になっていることをお伝えし謝罪させて頂きました。足の傷に関しては、こちらの確認不足でお伝えできておらず、看護師を含め謝罪させて頂きました。お一人の時間に自傷されるものであるため、予防することが難しく、そのようなご利用者様については帰省前に全身を確認し事前にご家族様にお伝えしております。
支援	オンブズマンより 居室に置かれたポータブルトイレで排泄された方の排泄物がそのままの状態になっていた。	ポータブルトイレの中身を片付ける時間設定はございますが、対象ご利用者様は自身でトイレに行かれることもあるため、職員が気付いていない時があることをお伝えいたしました。職員は更に意識し対応しております。
支援	ご家族様より 息子が職員に声を掛けると「今、忙しい」と云われる時がある。利用者に対して、それは云うべき言葉ではないのか。	ご家族様と直接お話ができなかったため状況が正確に把握できておりませんが、現場職員には、ご利用者様に対しての言葉遣いには気を付けるよう指導を続けております。ご家族様には電話にて謝罪させて頂きました。
その他	ご家族様より 持ち帰った封筒に他の方の書類が間違っていた。	謝罪し正式な書類をご家族様には送付致しました。個人情報保護に抵触する案件であるため、情報の取り扱いには細心の注意を払うように全員に通達しました。その後同様の事案は発生しておりません。
支援	ご家族様より 帰省で施設に迎えに行った際、館内に便臭が漂っていた。	お迎えに来られる直前に他のご利用者様が便失禁されたため、館内において残存していたものと推察いたします。今後も館内の衛生面には気を付けて参ります。
支援	ご家族様より 息子が毎日電話をかけてくる。担当職員と話す時間もないと言っているがどうなっているのか。	聞き取りの際には何も仰られないことが多いため把握できていなかったと思います。結果として十分にご対応できなかったことについて謝罪させて頂きました。

《今人・我楽・すみれの里》

分類	苦情等内容	回答
運営	ご家族より 事前に聞いていたSORA弁当の注文書が届いていなく、いついただけるか電話連絡あり。	ノートに挟むことを職員が忘れていたことを謝罪致しました。基本的に月末又は月初に連絡ノートを通じてお渡ししていることを説明させて頂きました。
その他	商品購入者より まほろばキッチンにて購入したラスクに髪の毛が入っていたという手紙と購入したラスクを送っていただき、知らせてくださる。	ご購入された方のご自宅へ訪問して謝罪致しました。改善策として、作業前確認の再徹底を実施し、古くなった作業帽を交換致しました。また、工房入室前の作業服の汚れ取り状況を徹底いたしております。
運営	ご家族様より 欠席の連絡を行ったが、事業所が迎えに来た為、困惑した。	当日、直接に謝罪致しました。送迎担当者が連絡用携帯電話の確認を徹底することとし、送迎実施時には、必ず連絡用携帯電話を持っていくこととしております。
その他	ご家族様より 家族会費を振り込んだにもかかわらず、催促の案内があったことで確認方法に対する苦情。	入金確認は、家族会で実施されておりますが、施設側でも報告のみに関わるのではなく、確認についても必要な協力は実施させて頂く旨をお伝え致しました。
運営	ご家族様より いつもの朝の時間にお迎えに来なかった。	遅れたことを謝罪致しました。送迎の一部変更があった為であるが、変更等の共有は事前に行ない、確認の上で送迎を実施しております。
支援	ご家族様より グループホームでの生活面（設備面、食事面、対応面）に対する相談。	グループホーム担当職員と情報共有し、連携して改善を図っております。
運営及びその他	ご家族様より ・ご家族が高齢で免許返納を検討しており、通所時の送迎についての相談。 ・移動支援を使いたいが、申請等をどのようにしたらよいか。	・通所施設からの送迎を開始し、利用の継続を図っております。 ・相談支援担当者、行政に連絡調整を行ないました。
支援	ご家族様より 9月より入所施設の利用を開始した。本人の様子の変化等を教えてほしい。	入所施設担当職員とも情報共有し、連携を図っております。ご家族様には、通所施設ご利用時の面会もできる旨をお伝えしております。また食事面での心配事もあるため、おやつや補食の提供について相談を行いました。
その他	ご家族様より 家族会、親同士の横の連携をもっと深めていきたい。(連絡先などを共有してもらいたい)	管理部署へ報告し、家族会への提案事項として検討して頂きましたが、個人情報保護の観点から連絡先の共有は困難であるとの判断がされました。必要時には法人が仲介して連絡先の紹介をさせて頂いております。

分類	苦情等内容	回答
支援	ご本人より 唾を吐く利用者を何とかしてほしい。	当該のご利用者様の支援を継続しつつ、他のご利用者様に不快な思いにさせないように、集団で過ごす場面や廊下などですれ違い時に迷惑にならないように職員が付き添い対応しております。
運営	ご家族様より ボランティア側の都合もあるが、ボランティアさんの来所活動について実施日に偏りがないように調整をお願いしたい。	新年度に向けて、ボランティア受け入れについての再考と現状確認を実施する予定でしたが、コロナの影響により現時点では実施できておりません。 (市ボランティアセンターと連携)
支援	ご家族より 12月頃から自宅に引きこもりがちになっている。事業所の利用頻度も減ってきている。以前のように毎日利用するようになってほしい。	休みの常態化防止、通所意欲を高めるために家庭訪問による毎日の様子伺いやノートなどで本人と活動に関してのやり取り等を実施させて頂く。事業所だけでなく相談支援員とも連携を取り対応させて頂いた結果、少しずつご利用の再開に至っております。
支援	ご家族様・後見人様より 通所事業利用後すぐに通院介助のサービス利用を考えている。迎えに行くしヘルパーに利用者の引継ぎをお願いしたい。また貴重品（保険証や現金）の受け渡しをお願いしたい。	ご要望通り実行させて頂きました。
支援	ご家族様より 自宅からつけてきたマスクを付けて帰らなかった。	ご本人がマスクを度々取り外されることはお伝えし、帰宅時にマスクをされていない場合は、外されたマスクをビニール袋に入れるなどしてご家族に返却させて頂く事しております。

《児童課》

特になし

《そーる（行動援護等）》

特になし

《のあ（共同生活援助）》

特になし