

平成27年度 下半期 苦情受付及び解決 まとめ

1. 苦情受付及び解決報告 集計

別紙

2. 概要

(1) 全体 19件 (苦情レベル:11件 要望レベル5件)

(2) 入所利用者:10件 SS利用者:5件 GH利用者:1件 入所家族:1件 SS家族:1件 その他:1件

(3) 受付方法

口頭:18件(第三者委員4件) 受付箱:0件 職員代弁…1件
受付書式での報告…12件(受付通知・結果報告提出…3件) ケース記録より抽出…7件

3.分析・考察

・日常的な利用者からの希望・要望への対応の曖昧さや遅れから苦情となってしまうことが多い。
→丁寧な対応をこころがけたい。

都度の確実な対応のため、苦情要望受付一覧表を作成し入力してもらっている。

・苦情については、事前説明等の情報提供不足が主要因であり、個別での対応が必要で、口頭で伝えるだけではなく目に見える形でより解りやすく伝える努力を継続→合理的配慮

・第三者委員2名招聘 3月 相談室と会議室で受付対応。要望3件 苦情1件
同日の利用者自治会において、「苦情解決勉強会」実施。その後利用者からの苦情受付を行う。

・SSTC利用者 女性利用者1名(月8日間週末ご利用)
精神状態に波があり、周囲のことが気になって仕方ない。訴えることで職員との関わりを求めている…
といった傾向が見られる利用者からの苦情があり、都度、説明・対応した。

・ロングSSから入所となった 男性利用者のご家族(姉)からの、要望2件
姉が2日に1回来寮し、居室掃除や寝具交換を行なっている。洗濯物を自宅に持ち帰り洗濯をして寮に届けてくれている。来寮の都度居住環境や諸々の要望が多い。訴えを真摯に受け止め対応していく必要性を改めて感じている。

市町村も巻き込む

・職員の日常的な接遇・支援の振り返りを実施。
「不適切な支援(言動・行為)の検証 アンケートまとめ」を全職員に配布。アンケート結果をもとに職員会にて議題としてとりあげ意見交換を行なう。
[自身の反省][他者の言動・行為][どうしたら不適切支援がなくなるか]の三項目で回答。
→改めて自分の言動や、接遇について振り返るきっかけとなった。

・虐待防止委員会(12月)で上記アンケート結果を公表。家族会会長より「正直なアンケート結果を公表していただきよかった」と。3月アンケート結果を読んだ職員の感想・意見まとめを公表「今後も継続して取り組んでほしい」等のご意見をいただく。

・11月 県社協主催「苦情対応システム研修会」 第三者委員3名 受付担当者 参加
東洋大学:高山先生の講義 聴く→耳を傾け、目と心を使って聞くことが大事…。

平成27年度 下半期 苦情受付及び解決報告 集計

1. 苦情受付件数 計19件

想定原因 a説明・情報不足 b職員の状態 cサービス内容 dサービス量 e権利侵害 f管理 gその他

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法	結果
			a	b	c	d	e	f	g		
（ケア／嗜好・選択／サービス） 支援の内容	1	昨日の夕食に出たなますに青いビニールがはいついたと。								謝罪。後日の食生活委員会で対応検討し、現物を取っておくこと。すぐに魚国に報告することを伝える。	様子見
	2・3	今回の利用中、入浴に呼んでもらえなかった。また、食事の時、箸だけ置いてあった時があり、スプーンとフォークを一緒において欲しい。								その場で謝罪。利用記録簿を確認すると、入浴マークが付いていたが「していない」とのこと。脱衣場のチェック表はマークがなかった。今後、都度 体調と入浴の意向について確認し、食器については、箸と共にスプーンとフォークをセットすることで対応統一する。	様子見
	4	旅行に行きたい。 (第三者委員受付、利用者2名から)								昨年は、6月に一泊旅行に参加している。新年度、希望をお聞きする旨お伝えする。	納得
	5	昼食時に長芋の煮物が出たが本人より「喉が痒くなるで食べれん」と残す。生の長芋は代替食が提供されていたが、本日は煮物であったため代替食ではなく通常食が提供されていた。								栄養士に相談。煮物であったためそのままで出した。今までは煮物であれば食べられていた為、もう少し様子を見て食べれなそうであれば代替食を提供することとなる。	様子見
	6	昼食時、おかず類は全量残され、話を伺うと「硬いものは食べれん」でダメだ」と。ご飯もお粥の方が食べやすいかと思い提案するが「ご飯が良い」との返答。								栄養士と相談し、食事形態を変更。刻みであっても本人が食べにくそうな物は支援の方でハサミを入れる対応を職員に周知する。	解決
	7	お母さんに会いたいけど、施設に入所しているので来てくれない。 (第三者委員受付)								現在、介護施設に入所しているが、アルツハイマーで意識がある内に顔を見せてあげたいとのこと。翌日、家族で面会を実施。	解決
	8	ご主人より寮に電話あり。「昨日就床時に職員に赤い袋を本人が取られたと言っているが事実はどうなのか」との問い合わせ。								電話を切った後にAさんのもとへ行きご主人より電話があったことを報告。赤い袋についてはご本人が持っていた。	解決
	環境備	1	居室の蛍光灯をみて欲しい。								蛍光灯が寿命であり交換する。
2		丸忠の事務場所にトイレがない。小便是外でできるが、大便の時は困る(我慢している)とのこと。								社長によると仮設トイレはあるが現在使用できない状況。社員は近隣企業のトイレに車でやっているとのこと。Kさんへの情報提供ができておらず、トイレに行きたくなったら女性社員が車で連れて行ってくださることに。	様子見
3		ニコニコと職員の元にやってきて「TVがほしいだよ」と。手で大きさを示しながら「小さいのもいいで安いのはねえか」と。								預貯金残高が少なく、小遣いを貯めて買える目途がいたらお知らせすること伝える。 物故者からの寄付のテレビがあり、購入までの間、お貸しする。	様子見
職員への苦情	1	「細かい事を言って申し訳ありませんが、シーツいつ交換しましたか、竜東に入院している時、ダニやシラミで病院に通ったので、宜しくお願いします」と話される。								確認するとシーツが汚れていた為、「行き届かなく、申し訳ありませんでした」と謝罪する。午後勤務支援員がシーツ交換を行う。	様子見
	2	居室内洗面台の下の絨毯にカビが生えているとお話があり、お掃除をしてもらいたい。(家族)								謝罪。洗面台の下の絨毯は、歯磨き粉の汚れとお菓子の食べ溢しが落ちていた。擦れば落ちるもので、擦った後で掃除機をかけた。	様子見
	4	買物外出の際「世話人Kは、いつも私に、出て行け出て行けと言うので嫌だよ・私の乳が大きくて気持ちが悪いというから嫌だ・・・」等世話人の言動に対しての不満の訴えがあった。								定例会で申出者の急変について検証する。研修会の実施2回(利用者対応・統合失調症)不適切支援アンケート実施。今回の急変がこういった世話人の言動が関係しているかどうかは確定することはできないが、訴えに対してすぐに対応することができず申し訳なく思う。	様子見
	4	後日、精神不安定。精神科入院中、体調急変し総合病院へ救急搬送。 女性利用者に何が言われて、私はこういう風に聞こえたと言った女性職員に話したら、職員から「その方はそのようなことは言いません」と否定された。その場で職員が聞いていたなら否定されても仕方ないが、その場で聞いてないのに否定されるのは気持ちが良くない。								対応した女性支援員に事実確認し、Kさんに謝罪。	解決
他利用者の行動	1	「今、Sさんに食事の時Mさんにお茶を注がないようにと、言われましたが私は人のお茶などいじっていません。見てもいないのに疑いをかけられ気分が悪くなったので、言い返してきました。今後、急須はいっさい触らないようにします。」とのこと。								Kさんは気分が悪くこのままだと食事もお茶も要らないとのことだったので、食席変更を勧めたところSさんの前がいいとのことと要望を受ける。本人希望で急須ではなく給茶機のお茶を自分で注ぐこととした。	解決
	2	新棟デイルームにて本人から「この間封を切ったばかりの歯磨き粉を誰かに持っていかれたちゃったんだよ」と言われる。どこに置いていたのか尋ねると、新棟冷蔵庫庫横にある木製棚の中だと。								歯磨き粉がなくなった際の状況が不明なため、とりあえずは本人の気持ちを汲み取り苦情として受け付けることを伝える。「そうだね。お願いします」と。	解決
	3	いじめる人がいる。6名の名前が上げる。 (第三者委員受付)								長年におわり、自身の手帳にいじめる人の名を書き込んでいる。日常的にも職員が傾聴している。日中のほとんどが外出しているが、寮内での人間関係については引き続き留意していく。	様子見
	4	紙に絵を描きこの人が私の部屋のドアをガラッとあけて、あーいじゃんって言って、すぐ隣の部屋に入って行ったんです、びっくりしちゃってと。(SS女性利用者)								絵から男性Nさんと判明。「電気がついてもんで」と。今日から14日までご利用されることとそれを伝えていなくて申し訳ないと話しをする。「おう」と了承して頂く。上記をご本人にお伝えし納得頂けた。	納得

■H27年度 下半期 苦情受付・解決 まとめ考察

1. 集計表 ……別紙……

本体 41 件 苦情レベル:30 件 要望レベル:11 件
 家族：0件 SS 利用者:3件 地域ほか：2件
 通所/GH 7 件 苦情レベル:6 件 要望レベル:1 件
 家族：0件 地域ほか：0件

2. 分析・考察・課題

①受け付けについて

- (1) 第3者委員……3名、定期的に来訪。 4件受け付け
- (2) 自治総会……毎月受け付けの場設定。8件受け付け
 *幸い、他者不満足見は少ない。一方、聞き方に工夫が必要と実感している。
- (3) 投書提出……0件。
- (4) 直接受け付け……受付担当の受け付け：3件
 職員による受付：6件（通所/GHが多い）
- (5) 間接受け付け……観察して吸い上げ（ケース記録など）：12件
 （職員の記載によって苦情要望として上がる形も多い）

②内容から

- (1) 損害関係……3件（職員過失による物損等）……
 洗濯物の縮み2件・物品の紛失。職員弁償の事例もあり。
 （他に、事故報告で扱い…「入れ歯を落として破損」「加湿器タンク破損」）
- (2) 利用者の想いが叶ったり向上したケース……6件
 全体のサービス内容が向上に繋がったケース……1件
- (3) 悩み事・話したい事、話すことで心理的満足……4件（傾聴の効果）

③対応など

- (1) 「利用者へ情報提供を心掛ける」こと……特に自治会へは毎回意識して臨んだ。
 （情報の後付け・情報提供忘れ・配慮不足が不満要因……苦情版 KYT=苦情予知対応）
 *新しい公用車の情報。
 *年賀状の情報や、年末年始の準備
- (2) 申立者へのフォローについて（「受付通知書」「結果報告書」の発行などの対応）
 （現実的には内容によって対応）
 *1件について作成、活用した。

4. 人権関係マネジメント

- *職員向け……人権に関する研修会、研修担当主導で開催。
- *利用者向け……11月自治会時に第三者委員も交えて学習会開催。
- *家族会向け……総会時に、簡易な資料を作成して。他は機関紙を通じて。

5. 虐待関係の事例

- *特に無し

平成27年度 下半期(10~3月) 苦情受付及び解決報告

1. 苦情受付件数 計41件

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法	結果
			a	b	c	d	e	f	g		
支援の内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	10	前壁の生え際に脂漏性湿疹あり。治療したが、清潔に努めることと保護帽の洗濯などの配慮必要。								継続的な衛生管理(洗髪・治療)体制を導入(毎日洗髪)。及び保護帽のメンテナンスを継続とした。	納得頂く。留意継続
		アロマセラピースタッフより「手足の爪が長い人がいます。見てあげていただきたい」の意見								事業調整会議・支援サービス会議の際に、事例を紹介し、注意点を確認し合った。	留意継続
		通院送迎バスが来たが、準備できておらず乗客・運転手に迷惑を掛けた。対象の利用者さんにも対応や準備に混乱や不便を掛けた。								乗客・運転手、そしてご本人への謝罪を実施。職場内、今後の改善策を周知した。	納得頂く。留意継続
		部屋に置いてあったラーメンのびていた。いつ運ばれたのかは不明。テーブルも、御本人がベットに座ってでは食べにくそう。								気付きや配慮を要する要素があり、支援サービス会議で事例を紹介し注意点を確認した。当事者に謝罪と今後の留意をお伝えした。	納得頂く。留意継続
		今日、お風呂かと思っていたら違っていた。変更があったのか。								対応職員よりご本人へ謝罪。説明申し上げると共に、今後の改善策を周知した。	納得頂く。留意継続
		食堂も部屋も寒い(夜間、床暖房未対応。出勤したハ番が指摘した)。								対応職員より利用者皆さんに謝罪。出来る暖房対応(床暖房即時使用・各所エアコンを活用)を行った。	納得頂く
		いつも自分が昼寝で使用していたベッドに他の人を寝かせ、自分を床の布団で寝かせた。今度から他のところに寝かせろか、自分用に部屋を用意してほしい。【通所】								本人の気持ちを再確認し、希望に添う方法(自分専用の部屋の確保)を提案し、周知した。	納得頂く
		お風呂で大きいお風呂に入りたい。								支援員間で検討し、ご本人の状況としても可能との見解にて、希望に添えることを申し出者に回答し、周知した。	納得頂く
		夜、居室の戸をドンドンする人が居る。中へ入ってきてしゃべり。懐中電灯で顔を照らす								傾聴。該当しそうな周囲の利用者に状況を聞いてみた。しかし特に把握できず。ご本人にも「せん盲症状」があるので、様子観察も行った。調査の結果は報告した。一方、職員の夜間巡視の留意点にも繋がる点に関して、周知した。	納得頂く。留意継続
		大型洗濯機が終わっていたら、乾燥機に掛けておいてもらえたらいいのだけど【通所】								実情を支援員に確認する。現状の流れでは洗濯までがいっぱいなところで、通所業務としても確認してもらっている上でやってもらっているという確認が出来た。申し出者及び通所職員に回答し、理解を求めた。	納得頂く
設備・環境	2	部屋が寒い(2件)【自治会の場】							できる範囲での対応策(床暖・エアコン・寝具・衣類)を回答。そしてご本人の意を職員に周知を図った。	納得頂く。留意継続	
職員への苦情	11	対象利用者の服装を見て、明らかなセーターの縮みを発見した。							事故報告書で即時周知。報告書の中で対策案を提示。縮みの他に着させてしまった不適切な対応についても扱った。ご本人に2点謝罪を行った。	改善を回答に替えて頂いた	
		アロマセラピーの会場に入ったが、準備品が用意できていなかった(セラピストさん)。							対応職員よりスタッフの皆さんへ謝罪。今後の改善策を周知した。	納得頂く。留意継続	
		容器を職員に預けたが紛失された							該当職員が謝罪と弁償を行った。今後の改善策を周知した。	納得頂く	
		入浴の時に浴槽に入っていて、いつもなら数をかぞえて上がるが、かぞえず上がらされた。							聞き取り職員よりご本人へ謝罪。状況把握し対応者より改めて謝罪を行った。今後の改善策を周知した。	納得頂く。留意継続	
		左足第3指・第4指に皮剥けと痣ができて。車椅子でぶつけて痛むと言っている							対応職員よりご本人へ謝罪。原因や状況把握を行うべく勤務者で集合して現場検討しました。原因究明と対策を協議し、周知した。	納得頂く。留意継続	
		毎日の処置をお願いしたが、返事がすぐになかったり、使用する用具の名前がすぐに言えなかった所『何?何?』という言い方で言われた。待ってても中々来ず困った。塗る部分も一部だった。							対象職員に代わって謝罪を、そして良く伝え対応を図る旨を申し上げた。	納得頂いた	
		職員から血圧を家で測って来いって言われたんですよ」と訴え。同日昼食時、「職員は就職を斡旋するのが仕事なのに全然仕事を紹介してくれない。どういふことか。いじめじゃないか。先週の土曜日に同姓の祖母が亡くなって悲しい思いをしている。そういう気持ちも考えてほしい。」と訴えあり。翌朝も「血圧を家で測れと言われたことは障がい者虐待にあたる。刑事告訴も考えている。夜も眠れなかった。死んでもいいですよ。殺されたことになりすから。」と訴え。【通所】							その都度本人の想いを傾聴しつつ、職員の意図の説明、誤解部分の説明をお伝えした。	納得頂く	
		洗濯物に記名が無いがあるので、困っている【通所】							支援サービス会議にて周知を図り今後の注意を促し、不明衣類が出た際の対処法も明確にし、申し出者に回答した。	納得頂く。留意継続	
		世話人1名の、漂白剤の危険物としての扱いが雑で心配だ【GH】							世話人に直接、及び世話人会議にて周知を図り今後の注意を促した。	改善を回答に替えて頂いた	
		世話人1名の、食事の段取りや時間がルーズ。一緒に食事しない。夜も遅くまで食堂に居る【GH】							世話人に直接、及び世話人会議にて周知を図り今後の注意を促した。	改善を回答に替えて頂いた	
職員が対象利用者の居室を確認したところ、ポータブルトイレの汚物が片付けてなかった。							引継簿で事実周知。職員会で課題点と対応を検討した。	改善を回答に替えて頂いた			
他利用者の行動	9	他事業所利用者に駅でタバコをせびられる。さらにポケットに手を入れられ取られそうになる。返してもらいたい【通所】							事業所担当者へ電話。上記を伝え調整を依頼。後日回答頂き、申し出者に回答。	納得頂く。留意継続	
		大声を出す人が居る(2件)【自治会の場】							出来る限り職員も対応していく事を回答。大声を出す人が居た時にどうしたらよいかもアドバイスした。	納得頂く	
		お風呂で一緒のグループのMさんがこの間、バカヤローなんて言ってたけど自分のこと言われてるみたいで嫌だ							今後1番に入浴して頂き、接点を避ける方法を回答し、そのことを引き継ぎ帰りに職員周知する方法を取った。	納得頂く	
		居室者がうるさい。具合が悪いのに余計具合が悪くなる(同様、繰り返す3件)							ご本人の日中の居場所を多数用意、選んで頂いた。就床場所、他の場所も選んで頂いている。気分転換支援…各種設定・隣室者への対応…気分転換支援など。継続的に実施。	納得頂く。留意継続	
		Mさんは食事の時に「隣の人にお茶を飲んでやれや」といふも言うし、急に手首を掴むことがあって嫌だ							相手に直接確認を行う。否定も肯定もせず。配慮頂きたいことを申し上げる。以上を申し出者に回答した。	納得頂く	
		Fさんが(通り掛かりで)乱暴をします							見守ったり仲介する事を回答した。	納得頂く。留意継続	
その他	9	冷たいもの、買って飲みたい。【自治会の場】							ご本人の意を担当職員に伝え、ご本人にも回答。後日担当職員に確認、実施の報告を得た。継続した留意を依頼。	解決	
		歌を歌いたい。(2件)【自治会の場】							歌える機会として、日中活動の「かなで」での機会をご本人に回答した。	納得頂く	
		欲しいものがある【自治会の場】							ご本人にさらに伺うと、「何が欲しいかははっきりしない。担当の人に言う」とのこと。伝えてください、と話し後日担当職員にも依頼。	納得頂く	
		転倒の事、生い立ち・家族の事等話す【第3者委員聞き取り】							じっくり時間を掛けての傾聴。	傾聴で軽減	
		ご本人、生い立ちなど話す【第3者委員聞き取り】							話したい気持ちを受け止めての傾聴。	傾聴で軽減	
		62歳、歳の限界です。今日から台拭きの仕事をやめてもいいですか。							ご本人の思いを受け止め、本日付けで終了、ボード表示も外し、申し出者に回答しました。今後の方向性の検討を担当支援員に依頼しました。	解決	
		今日、目が回った。でも大丈夫。最近調子悪い【第3者委員聞き取り】							第三者委員の傾聴。報告を受け、訴えは把握している範囲と判断し、記録までにとどめる。	傾聴で軽減	
懐かしい思い出を思い出した。泣いた事、洋服買った事など【第3者委員聞き取り】							話したい気持ちを受け止めての傾聴。	傾聴で軽減			

平成 27 年度 下半期 (10 月～3 月) 苦情受付及び解決報告

1、苦情受付及び解決報告 集計 ～別紙～

全体 25 件 (苦情レベル: 18 件 要望レベル: 7 件)
 *27 年度上半期 16 件 (苦情レベル: 13 件 要望レベル: 3 件)

2、概要

1) 受け付け対象者

本体利用者: 2 件 入所ご家族: 2 件 本体職員: 4 件 GH 利用者 13 件
 その他 4 件

2) 受付方法

口頭: 21 件 (第三者委員: 13 件 日常会話から: 2 件 電話: 6 件)
 職員代弁: 4 件 意見箱: 0 件 連絡ノート 0 件

* 第三者委員は毎月自治会定例会に 2 名の方が交代で出席されています。

その他家族会行事関係に家族の第三者委員来寮

グループホームへも第三者委員の方が 2 名、訪問し聞き取りを行っています。

3) 内容から(抜粋)

- ①グループホームでの暮らしについて～1 件
- ②感染症対策(冬)による外出自粛期間の対応～1 件
- ③他事業所への送迎時間の件～1 件

3、分析と考察

①当事者に合わせた環境整備

グループホームにて第三者委員の聞き取りの際にご自分の身体状況からふらつくことも多くなってきて「これからもここで暮らしたい。よろけたりするので見てほしい」とお話された。



- ・危険性のある箇所へ保護材等を設置しました。
 - ・外出等移動の際は玄関入り口(段差)中心に世話人による付き添い見守りを行っています。
 - ・移動時の導線に手すりを使って移動できるように設置いたしました。
 - ・今後もグループホームでの暮らしを続けていけるように、環境整備等を行っています。
- ※ご本人は安心されたようで、元気に通所へ通われたりグループホームで遅らしいただけております。

②感染症対策での「外出自粛」での利用者さんへの対応

感染症予防のための外出自粛について皆様にお話はさせていただいておりましたが、お二人の利用者様より外出希望(おやつの買い物・食事)がありました。



- ・再度感染症についてのお話をさせていただきご理解を求めましたが、その際何とかかなえられないかと検討し、買い物についてはドライブスルーを利用しての外出をお願いしました。
 - ・食事に関しては他の皆様が行っているように職員が希望をお聞きしまして、内容にあったものを職員が代行にて購入し、ケース担当利用者内の食事会を開催いたしました。
- ※お二人とも満足いただけましたようです。

③他事業所への送迎時間

生活介護事業所を利用中、グループホームへ帰宅する利用者が送迎車輛(通所送迎対応)を待っていたが、なかなか到着しない。そのため生活介護事業所職員が心配になり問い合わせの電話をされた。



サビ管より運転手に連絡をとり確認した。(送迎職員の確認不足でした)速やかに向かうよう指示しました。

送迎職員へは再度送迎についても説明し、毎回出勤後の送迎前にスタッフ間で当日の行動を確認することといたしました。

生活介護事業所と利用者ご本人へは謝罪と対応を説明させていただきました。

平成27年度 下半期(10~3月) 苦情受付及び解決報告

1. 苦情受付件数 計 25 件

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法	結果		
			a	b	c	d	e	f	g				
支援の内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	7	デイサービスで仲の良かった職員が異動してしまい、寂しい。そっちに移れないかな？						○	○	デイサービスに通所することはとても楽しまれている。職員との関係はケアマネとも相談しながら、通い続けられるよう支援した。	解決		
		デイサービスで作った作品の整理を手伝ってほしい。						○	○	作品については整理を実施し、居室に展示しました。	解決		
		よるける事が多くなってきたから見てほしい。世話さんは皆優しい。これからもここで暮らしたい。							○	○	転倒危険箇所に保護財を設置。移動の際は玄関入り口(段差)を中心に世話人に見守りを行っています。移動時の導線に手すりを設置。使用し移動できています。ホーム生活を継続できるように状況に合わせた環境を整えています。	解決 及び継続留意	
		新しいラジカセを買ってもらいたい。いいズボンとサンングラスを買って良かった。岩井屋では煙をがんばっている。コーヒー好きなきときに飲みたい。							○	○	ラジカセについては購入いたしました。コーヒーにつきましては自己管理ができないことから個人購入したものを世話人に飲みたい時間に提供いたします。ご本人も満足されています。	解決	
		一時帰省の際、本人が肌着を着ていませんでした。長袖のTシャツ一枚でした。着替えの際の支援はどうなっていますか(見守りでしょうか)。							○	○	当日勤務した職員で肌着を着ていただく徹底を周知いたしました。その後はできております。ご家族へも連絡させていただきご納得いただきました。	解決	
		昨日「お茶クラブ」に参加しましたが、うららで活動したそのままの服装のようで、糸くずがたくさんついたままとなっていました。それではとても恥ずかしいので、ぜひ出かけるときは外出を意識し、きれいな服装で出かけるようにしてください。							○	○	出かけるときは、通院・外出・クラブ活動など普段着のまま出かけることのないように、支援を行っていきます。	継続留意	
		一時帰省の折にはその都度「家庭通信」を作成し入れてもらうことになっていたが、今回の3月5~6日での帰省では入ってなかったの、通所のノートに書かせていただいた。							○	○	相談支援専門員からも、謝罪の電話と家庭通信の内容についてお伝えしていただいた(3月9日)。担当者は、11日の耳鼻科通院の結果報告を行う事も踏まえ、3月15日に電話にて謝罪と経過をお伝えする。その際、今後は通所部のノートの中に入れておくことへ了解をいただく。	解決 及び継続留意	
設備・環境	2	いつもセブンイレブンのカードを持っていくとコンビニへ外出できたのに、インフルエンザがはやっているから外出できないとの説明でした。どうにか出かけることは出来ないかな？						○	○	再度感染症の説明をしましたが、その上で外出をかなえる意味で、マクドナルドのドライブスルー利用の外出提案をしました。(コンビニ等は感染者のちょっとした時間での買い物に適した場所のため)その後担当主導にて実施しました。	解決		
		～さんは外出いったんですか？僕も外出行きたいです。						○	○	誰かが外出に行ったことについては本人の勘違いでしたが、現在感染症対応のため外出を自粛する期間となっていますと説明し、ご納得いただきました。また、お弁当等を購入し寮内ではあるが、食事を担当中心に企画していただきました。	解決		
職員への苦情	5	りんどう祭りが近くなってきているが案内が届かなくてほかの家族も含め心配されているようである。発送の確認をしてほしい。						○	○	係り職員へ確認すると未だに未発送が確認できました。そのため、本日に発送するように指示をしました。また、申し出人にはその旨をお伝えし、ご理解をいただきました。また、ご家族の皆様へもお伝えいただけることと返事をいただきました。(発送確認しました)(せめて20日前の発送に心がけてほしいとの要望もお聞きしました。)	解決 及び継続留意		
		生活介護事業所を利用中、帰宅の為通所対応の送迎を待っていたが、なかなか送迎者が到着しない。そのため、心配になり上田悠生寮へ問い合わせの電話が入った。確認をする旨をお伝えし、確認を行ったが、再確認を電話が入り「向かっている」旨をお伝えしお待ちいただきませ							○	○	送迎担当の確認不足であり、再度送迎について説明するとともに毎回出勤後の送迎出発前にスタッフ間で当日の動きを確認することとした。生活介護事業所・利用者本人には謝罪と対応説明をしました。	解決	
		ズボンに入っていた財布を洗濯されてしまった。気がつかないで後で職員が教えてくれました。目が見えないので気づかないこともあります。職員の方でしっかり見てほしい。							○	○	ご本人には謝罪し、財布を乾かして返却しました。今後は入浴時の脱衣ではポケットの確認をすることを徹底します。(ご本人に限らず)現状実施できております。	解決	
		送迎運転手の中村さんに「通勤距離の封筒」をお預けしようとしたが、外においでのように顔をみれず渡すことができませんでした。送迎のときはドアtoドアでぜひ顔を見せていただければと思います。スタッフとしては用がなくなると顔を見て「ありがとうございます」とお礼も言いたかったりします。							○	○	送迎職員には面接(引継ぎノートを提示した)を行い、注意して送迎の業務を行うようにと伝えました。その後世話人より苦情は上がらず。何かあったらお知らせいただくようお願いしました。	継続留意	
		相談支援員のK様より「1様のケア会議に出席できませんでしたね」と連絡はいる。勤務調整適わず、欠席であったところ連絡を入れていなかった。							○	○	同日、連絡をいれ謝罪をしました。また、再度担当職員とともにミスヘルへの予定記載をすぐに行い、できるだけ出席の報告で調整するも、勤務調整後欠席の際はすぐに連絡をいれることとすした。	継続留意	
他利用者の行動	4	ラジカセを大きな音で鳴らしている人がいる。もう少し静かにしてほしい。							○	○	ラジカセの音については対象の方に説明し音量調節を世話人にさせていただけました。(その後苦情は上がっていません)	解決	
		なづなのTさんが相変わらず大きな声でうるさいです。							○	○	なづなの状況については思いを伝えておきました。	解決	
		ご本人よりIさんが部屋の荷物をひっくり返して、空き巣が入ったようにしてしまっ。どうして私の荷物をいじってしまうのか。前にもズボンをあげたばかりだが、困っている。何とかしてほしい。しかし、自分はこの部屋にいる。								○	○	12/9 主任生活支援員と担当職員とで対応を検討し、IさんにSさんの部屋へ移っていただくこととする。ご本人には次々Sさんの同室であることや、鍵を持っていた管理していただくことを提案した。(尚、Iさんの担当者へも了解済みである。変更させていただき利用者の方はご家族確認も行った。)	解決
		僕がエコショップへ行っている間に、僕のベッドに入って寝ているようです。また、そのときに「ドスン」と座るので木製のベッドが壊れそうです。何とかしてほしいです。								○	○	通所の職員と相談し、「こもればの家」で休んでいただくよう本人には話していく。また、理解を求めていくには時間がかかることから、その都度対応していきます。	継続留意
その他	7	食事もおいしいし、好きなテレビを一人で見れるからうれしい。帰ってきたらコーラを飲みたい。たまには家に帰りたい。							○	○	家庭へは週末帰省を行っていますが、月曜日にこれないことも多くあるようです。帰省については少しずつ頻度を減らす方向も考えております。(GHでの生活が継続できない)嗜好品購入がかなうように支援していきたいと考えていますが、父からの金銭的バックアップが未だなく少しの実施にとどまっています。	継続留意	
		うららで雑巾作りをがんばって担当職員にほめられた。りんどう祭でも売れてうれしい。お兄ちゃんが亡くなって帰省ができなくなって悲しい。								○	○	帰省の代替として食事外出等で気分転換を図っております。	継続留意
		前のグループホームではいじめられていたが、サビ管職員が今のグループホームへ移るようにしてくれ良かった。夜は良く眠れます。ご飯もおいしいですよ。							○	○	傾聴対応 地区の文化祭に塗り絵を出品してみても促すと、とても喜ばれていました。	日ごろより傾聴を意識	
		ケアセンターへ行って楽しく、お風呂にも入ってきます。来月の旅行が楽しみです。パロー秋和店がオープンするので楽しみです。								○	○	傾聴対応	日ごろより傾聴を意識
		サビ管に相談して布団を買いました。マレットゴルフはあまり行ってません。							○	○	傾聴対応	日ごろより傾聴を意識	
		悠生寮では毎日絵を描いています。パロー秋和店がオープンするからうれしい。かばんとマフラーを100円ショップで買いました。お金を貯めたいですね。ホームの馬場さんは料理が上手だよ。								○	○	傾聴対応	日ごろより傾聴を意識
10/24に長門牧場へ行ってきました。生まれて初めて人力車に乗りました。牛乳・ソフトクリームもおおいかった。紅葉もきれいでした。デイサービスは楽しい。お風呂に入ってお昼を食べて帰ってくる。馬場さんの料理はおいしい。								○	○	傾聴対応 地区の文化祭に切り絵を出品してみても促すと、本人乗気でもとても喜ばれていました。	日ごろより傾聴を意識		

平成27年度 下半期 苦情受付及び解決 まとめ

1. 苦情受付及び解決報告 集計

別紙

2. 概要

- (1) 全体 50件 (苦情レベル:34件 要望レベル16件) 前期:全体 64件(苦情レベル45件 要望レベル19件)
(2) 入所利用者:37件 (内、代弁3件) 入所ご家族:4件 通所ご家族:4件 GH利用者:2件 SSご家族:2件 他事業所職員:1件

*ご家族からの受付には支援への要望の他、権利侵害(機関紙への写真掲載)や内服管理等に関するものが寄せられた。

(3) 受付方法

口頭:37件(内 自治会:26件) 電話:1件 文書(連絡ノート・家庭通信):8件 その他:1件(ケア会議) 職員代弁
個人申し出件数:13件1名 3件2名 1件5名

考察:受付総件数が多いが自治会(定例、棟別)での発言など、ベーシックな方法での受付が圧倒的に多く、又、同一者による申出や経常的な申出が多くを占める状況。日常生活の中での直接的な聞き取りや職員の「気づき」からの代弁などが増えることが望ましい。又、自発的な発言を引き出すための環境作りや関係作りも重要課題(継続課題)

3. 分析・考察

・支援の内容に関するもの

申出内容1)「寒いから服を着せて」って言ったのに、「それ以上何を着るの?」と言われた。見た目だけでなく、体感や気候に合わせた服を着せてほしい(職員代弁)

対応)支援サービス会議時に取り上げ、「気づき」の大切さについて改めて周知し、意識の醸成を促した。

考察)多数の「物言わぬ」方たちの思いが中々汲み上げられない状況がある。

申出内容2)「俺はもっと仕事がしたい」(支援員不足の為、日中活動を制限させていただいた際の申し出)
対応)

考察)前月にも同様の申し出の受付をしている。職員不足の現状では支援上のリスクを考慮しつつ、提供できる業務を調整させて頂くほかない。加えて、再申し出という点では、情報の提供不足説明不足も原因ととらえられるため、都度丁寧な説明、理解を求めてゆくことも必要と思われる。

・プライバシーに関するもの

申出内容)「広報誌の表紙にTがしっかり写っています。今は事前に了解を得るのが常になっていますが、何の話もありませんでした。特に悠生寮のものは村内に回覧されますのでお願いします」(SS利用者:連絡ノートより)

対応)サビ管より事前の同意なく掲載してしまったことについてお詫びを申し上げ、今後は事前に相談を申し上げることをお約束した。

考察)プライバシーの保護に関しては職員行動規範の順守事項にも謳われており本人やご家族のご意向には十分に配慮すべきではあるが、どこまで慎重且つ丁寧にすべきかについては現状一定のガイドラインは設けられていない。今後施設として一定のガイドラインを設けておき、家族会等の折に十分な説明を行うとともに、改めてご本人やご家族へのプライバシー保護に関しての意向調査を実施し、写真掲載等の可否についての個別の対応を明らかにしておくことが必要と思われる。

4. その他

- ・3/16職員研修「差別解消法」勉強会実施。

平成27年度 下半期 苦情受付及び解決報告 集計

1. 苦情受付件数 計50件

想定原因 a説明・情報不足 b職員の態度 cサービス内容 dサービス量 e権利侵害 f管理 gその他

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法
			a	b	c	d	e	f	g	
	1	とっても寒かったから「寒いから服を着せて」って言ったのに、「それ以上何を着るの?」と言われた。 見ただけでそういうんじゃないかと、ちゃんと確認して、私の体感に合わせた、気候にも合った服を着せて欲しい【職員代弁】〈入所〉	○	○			○	○		10/7支援サービス会議時に取り上げ、「気づき」の大切さについて改めて周知意識の醸成を促した。
	2	「自分たちはいつも職員の言うことを聞いているのに職員はいつも人が少ないからと言って聞いてくれない」(掌握職員がいないことでやりたい活動を制限させていただいた際のつぶやき)〈入所〉	○		○	○	○	○		職員側の事情でご利用者の皆さんにご迷惑をおかけしていることについてサビ管吉川より謝罪を申し上げた。
	3	【棟別和会】行事の紙(日程やメニュー)を食堂入口に貼ると人が集まって入れないし、出た人が出れない。もっと玄関寄りに貼ってほしい。そう出来ないなら貼らなくていい。何度も職員にはお願いしたけれど。〈入所〉			○	○				(進行補助支援員より)次回から食堂入口には貼らないようにします(調理室入り口側に掲示)⇒和会報告と同時にメールにて全職員に周知。
	4	【棟別和会】ご飯が男性の方が早く食べる気がする。〈入所〉	○		○					(進行補助支援員より)北棟から食堂までの距離があったり、職員が全員揃ってない状況で廊下で待っている方を先に呼んでしまっていることもあり、音楽が鳴った際には殆どの方が食べているという状況もあったかもしれませんが、特に男性を先に呼んでいるということはありません。
	5	(要望) おかゆに味が無い。塩をかけて食べたい。〈入所〉	○		○					栄養士、看護師に相談し回答する旨お伝えした。(塩分制限あるも、主治医は本人のお好きなように…との見解)⇒今までのりの佃煮が用意されていたが、主治医の見解もあり佃煮の代わりに塩を用意し、都度支援員側で振りかけてあげるようケース担当交代、確認をした。
	6	10/28日中一時ご利用終了後、通所職員がご自宅にお送りした。その際、お母様に衣類の確認をしたところ「Kの物ではないことは分かっていたが、着て帰ってくるのでそのまま又着せて通所していた。タオルも同様で、家で持参した物と違うタオルを身にまとい帰ってくるのが度々あり、言ってもしょうがないと思わなかった。」とのお話あり(通所家族)	○		○			○		送迎職員より、気づかないでいたことについて謝罪を申し上げた。翌日のご利用時にもサビ管吉川より改めて謝罪を申し上げた。
	7	【連絡ノートより】「薬だけはきちんと飲ませてください」とあり(SS家族)				○		○		SSご利用中の10/31夕食後薬の内服漏れがあった(事故報告書作成済み)それについてはサビ管吉川より10/31お父様宛に電話連絡にて報告と謝罪を申し上げたが、再度お母様より連絡ノートにて上記の記載がなされていた。
	8	【家庭通信】(前文略)も本人が満足して生活できている時は笑顔もありますし穏やかに過ごせていると思います。団体生活であり今の福祉の予算等では良い環境造りは難しいと思います。が言葉能力のない動物も人間も苦痛や苦情を表す時、大声や暴力しかないのでは無いのでしょうか。福祉は、重度の人訴えも理解して頂きたいと思います(中略)9月2日の受診ではお世話になります。8時間以上の睡眠や日中から眠気を催す様な薬は、できる限り避けたいと思いますが……。 (後文略)〈入所〉	○		○	○		○		文面にこめられたお母様の思いを受け止め支援に生かしてゆくこととした。内服に関しては以前より疑問を抱かれています。9/2受診にて内服薬一部減量にて様子観察となった。お母様の思いが酌量された処方間あり。
	9	(要望) 【家庭通信】(前文略)皮膚が弱くかぶれ易いので、十分良く管理されているようですが引き続きお願いします(中略)衣類は時季に必要な物は購入して、不要な物は処分して下さい。(後文略)〈入所家族〉					○	○		申し出内容についてはケース担当及び医務に周知。配慮を促した。

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法
			a	b	c	d	e	f	g	
(ケア/嗜好・選択/サービス) 支援の内容	10	【定例会和会】俺は仕事をもっとしたい。 *10/8にも同様の申出を受け付けている。職員数不足の現状では支援上のリスクを考慮しつつ、提供できる業務を調整させていただき他なく、都度理解を得ていくしかない。(入所)	○		○	○	○			【進行補助員より】勤務職員の関係でお仕事が出来ない日がありすみません。日中活動の担当等職員とお話し、なるべくお仕事できるようにしていきたいと思います。
	11	(要望) ・夜の献立にサツマイモのメニューが続くことがあった。飽きるので止めて欲しい。 ・煮物に入っているたけのこが大きい。(入所)	○		○					好きなものは毎日でも食べたい方もいるかもしれないが、さすがにいくら好きでも毎日…という方もいて色々ですね…とした上で、申し出内容は宮崎管理栄養士に報告し食生活委員会などを通じ、調理委託業者へ検討事項として伝えるよう依頼。
	12	週毎の献立表の下のところ季節の話題などのコメントを載せてくれているが、難しく書かれているときは何が書いてあるのかわからない。(入所)	○		○					受付後、申出者と面談。ご利用者への話題提供としてのコメントであり食の楽しみを更に盛り上げたいとの思いがあることをご理解願いたいとした上で、食事はご利用者全員の楽しみであり、今後は献立表が出来た際に(月曜?)朝会などで「今週はこんなもの出ますよ。皆さん楽しみにしてください」などと紹介し、付されたコメントについても分かりやすくお話しするようにしたらどうかと提案。了承を得た。
	13	(要望) 今日のマツタケご飯や先日の栗ご飯のようにどんぶりが出てくるようなボリュームのある献立のときは、おやつはせんべいやゼリーなどの軽めのものにして欲しい。でないとお昼の夕飯が食べられなくなる。(入所)	○		○	○	○			あくまで申出者の個人的嗜好であるため、予め献立表で確認をし昼食を少し控えるとかおやつを別のものにしてもらうとかしたらどうかと提案。一応の納得は得られた。
	14	(ケア会議の際に)ここ最近、所長(サビ管船田氏)がHさんの迎えに行っているが、玄関先でご本人を迎える際、誰も悠生寮の職員が居ない。靴を履いたりするのも不安定になることもあるので危険でもあるが、大丈夫か?と所長より話があり、今日会議で会うのであれば伝えてほしい、と言われてきている、と。(他事業所職員)				○	○	○		(直接受付者勝又相談支援専門員より)状況に対する謝罪をし、確認、改善するように事業所内に周知することをお伝えする。 以上の報告を受け、サビ管吉川より職内にメール配信し、見守りの周知徹底を促した。⇒朝、他事業所迎えの際は夜勤明け男性職員が乗車まで見守り、帰寮の際は玄関に支援員が迎えに行くまで送迎車待機の対応で様子見とした。
	15	(要望) 【棟別和会】火曜日にカレーが多くて、仕事でいない日ばかりだから残念。曜日を覚えてほしい。(入所)	○		○					申出者は毎週火曜日は他事業所利用をされている。本件については、栄養士に報告し対応を依頼。
	16	利用者朝会がない日の1日の予定について、デイルームで発表してくれる日としてくれない日がある。作業が出来るとか、お風呂が男と女どちらからなのかなど知りたいからちゃんと教えてほしい。(入所)	○		○	○				Kさんからの話を受けて、その日の引継ぎ簿へ利用者朝会のない日には1日の予定をデイルーム等で利用者さんへお知らせをしてくださいと記入し、職員へ周知する。
	17	【定例会和会】(作業棟側)奥のトイレにペーパーを入れたいほしい。 ・手拭きを使えるようにいれてほしい。濡れた手で手すりを触ったりすると滑って危ないから(入所)				○	○	○		(進行補助職員より)⇒ペーパーがないことがたびたびあり、すみません。トイレ掃除の際などに確認をしますが、もし無い時があれば職員へお知らせください。お願いします。洗面所に手拭きが置けない状況が続いており、皆さんには迷惑をかけてしまっています。すみません。対策を考えて、手拭きを置けるようにしていきたいと思います。
	18	(要望) 【定例会和会】年賀状のことは何も言わないけど、今年も希望を取ってくれるんだよね?(入所)	○		○			○		(進行補助職員より)事務を確認します⇒事務へ確認すると、「今年は注文を取る予定はありません。欲しい人は担当へ相談してください。また、希望があれば郵便局へ電話して持ってきてもらうことも出来るので相談してください」とのこと。年賀状については12/10の朝に南北デイルームで利用者さんへ周知していただくように引継ぎへ記入済。
19	通所の職員が休日手伝ってくれていたことがあったけど、2,3回だけだった。(もっと手伝って) (入所)	○			○				(進行補助支援員より) ⇒その日は本体の男性職員が少なかったため、通所の北城さん、大西さんに勤務していただいたことがありました。これからは職員の数等によっては通所職員に依頼するときはあると思います。	

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法
			a	b	c	d	e	f	g	
	20	【棟別和会】今日和会があるなんて知らなかった。デイルームのホワイトボードに書いてないからわからない。大事なことがあるならしっかり書いておいてほしい。ホワイトボードに書いてあることも、終わったら消すのではなくて残しておいてほしいと思う。(入所)	○		○					(進行補助支援員より) ⇒今回の和会は職員のミスで書いていなかったことをお詫びする。勤務表にも書いてなく、職員もいつやるのかわからないことがあるので事前に確認し、しっかりと書いておくようにします。
	21	【利用記録簿・ご家族からの引継ぎ事項欄より】31日の昼食の件ありがとうございます。昨日頂いた広報誌ですが、表紙にしっかりTが写っています。今は事前に了解を得るのが常になっていますが、何のお話もありませんでした。特に悠生寮のものは番木村内に回覧されますのでお願いします(通所家族)	○				○	○	○	本申出の報告を受けて30日11:20母携帯宛電話連絡し、不用意に掲載してしまったことについて謝罪を申し上げた。申出の要旨としては①以前は事前に掲載の同意について問い合わせがあったが(中刷掲載の通所の行事写真)今回は表紙への掲載であり事前に何も打診がなかったこと②悠生寮を利用していることについてはご近所では公然であり掲載されたことをどうこう言うつもりはないが、掲載された写真が首に白いタオルを巻いた写体であったことが残念であった。以上の2点と受け止めた。今後については広報誌等への写真の掲載や個人の特定に繋がるような記事の掲載を予定する際は事前にご利用者、ご家族等関係者に相談申し上げることをお約束した。
	22	1/4連絡ノートより さて、いきなりですみません。くれは下痢でお世話をかけ申し訳ありませんでした。どうにもおう(臭う)と帰宅後にみると、ズボンの中にウンチがガビガビになっていました。本人も痛かったと思います。もう少ししていねいにお願ひできますでしょうか。(通所家族)	○		○		○			通所室職員で話し合いを行ない、状況によって下痢・軟便などの場合にはシャワーあるいは入浴を行ない対応をする。上記の対応を、帰宅迎えにこられた父に支援員より説明する。父は、苦情内容に加えズボンの内側にも便が付着していたことに対して気分を害していたとのこと。
	23	(要望)【家庭通信】より…(前文略)「中々頑固で聞き入れないところがあります。怪我をさせたり、トラブルにならないように生活していってほしいと思います。」(入所)			○				○	性格や、障害の特性に起因するところもあり中々難しいところもあるが、日々落ち着いた生活が送れるよう支援をしてゆきたい旨をお伝えした。又、ご家族の理解協力も必要であることもお伝えし同意を頂いた。
	24	【棟別和会】棟別和会で意見を出すと、定例会で○○さんからの意見ですと、皆の前で名前を言われてしまう。嫌なので止めて欲しい。(入所)						○	○	【進行補助支援員より】そうですね。せっかく勇気を出して言いつらい意見をだしても、定例会の際に改めて○○さんからの意見ですと発表されしまうと、今後は皆さんも意見が出しづらくなりますね。以前の利用者さんの朝会でも、通院先など個人の名前は出さないようにしていましたので、今後は棟別和会報告に出されたご意見は、匿名にします。
	25	【定例会和会】トイレトペーパーがない時があるから入れておいて欲しい。(入所)					○	○	○	【進行補助支援員より】すみませんでした。ないと困りますので見かけた際には入れるようにします。またなくなった時には職員へお知らせください。お願いします。
	26	【棟別和会】新聞が北棟に来ないので見られない。(入所)	○		○				○	【進行補助支援員より】作業棟での朝会がなくなってから、新聞紙を北に持ってくるのが疎かになってしまいました。すみません。女性の皆さんにも見ていただけるように対応していきます。
	27	19:00母より寮へ電話が入る。支援部長より通所室長へ連絡があったため折り返し室長よりTさん宅へ連絡を入れる。「帰宅時に確認すると手袋が汚れ破れていたが何かあったのか？」と説明を求める内容。(通所家族)	○		○					当日利用者のKさんと仲が良い為一緒に行動をしており、Kさんについてプルタブを取っていたが、軍手への着替えが出来ていなかったのが原因であったことをお伝える。
	28	(要望)SS利用時の連絡ノートに「一睡もせず」との記載あるが、寝床に寝かせてはいただけないのでしょか。何か良い方法はないでしょうか。(SS家族)	○		○			○		申し出を受け、サビ管より改めてお母様に夜間の支援体制についてのご理解を求めるとともに、出来る限りきめ細かなごしえんをさせていただくことをお約束申し上げた
設備・環境	1	【定例会和会】食堂のエアコンは温かいのは出ないの？朝は特に窓側は寒いから、私は上沼さんの横に移動して食べる。(入所)	○		○	○		○		(進行補助職員より) ⇒先日の朝食時にエアコンを入れましたが、なかなか温まらなかったですが…また見てみます。
	2	(要望)【棟別和会】テレビの前に座る人がいると後ろの人が見えないから、デイルームのテレビを壁掛けにしてほしい。(入所)	○					○	○	【進行補助支援員より】今すぐ壁掛けにするというのは難しいので、要望が挙がっている事を中島事務部長等に相談してみます。

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法	
			a	b	c	d	e	f	g		
職員への苦情	1	1	【代弁】透析通院の迎えを待っていたが中々迎えに来てくれなかった。*本日透析通院。午前中、通院先より電話連絡あり、「透析開始が遅れたため送迎支援が使えない。よって、16:30から17:00くらいには透析が終了するので寮で迎えに来てもらいたい」…との内容。今回、終了時に電話連絡をいただけなかった目迎えを忘れてしまった。(入所)								18:30帰寮。職員の不手際を謝罪した。ご本人は透析疲れもあってか「いいよ」とお許しの言葉を頂いた。又、今後についても透析時間延長等「みんなの手」の送迎支援が使えないときは、必ず終了時連絡を頂きたい旨をお願いするよう徹底してゆく。
他利用者の行動	1	1	【定例会にて】車イスの人もいるので気をつけてください。(入所)								(進行補助支援員より)「そうですね。車イスの方も大勢いますので走ったりしないように気をつけましょう。」と呼びかけた。
	2	2	【定例会にて】「廊下は走らないで。危ないから」(入所)								(進行補助支援員より)「そうですね。走ると危ないのでゆっくり歩くようにしましょう。」と呼びかけた。
	3	3	同室者が部屋の中から鍵をかけてしまい入れない。何とかして欲しい。(入所)								女性支援員に状況を確認するもそのような事実はないのではないか。という見解が多い。いずれにせよ即断できないため一定期間検証することとし、入れないときは職員に申し出てくださいなどその旨申し出者にも伝えた。⇒2W検証もそのような事実は確認されず。ご本人に再度尋ねると「今は大丈夫だけど…」と歯切れが悪いお返事。そのようなことが又あったら伝えて欲しい旨お話しした。
	4	4	【棟別和会】食堂の前に集まると危ない。(入所)								(進行補助支援員より)音楽が鳴ってから食堂へ来ていただくようにお願いします。⇒(支援部長より)なんでもコーナーでよく出ることです、みなさん分かってはいるけど出来ない、それはなぜでしょう？廊下で待っていてもすぐには入れないですし、立っていて疲れませんか？南棟ではこの話は出ていないのでこの場では北棟のみなさんは音楽が鳴ってから食堂へ行くということを約束したらどうでしょうか？⇒頂く方もいらっしゃる。
	5	5	【ケース記録より】数日前の食事席の同席者(Tさん)の件で訴えがある。「今日は同席者に箸を取って3回もいった。そしたら箸受けを自分の目の前に、自分のことは自分でやって」とどすんと置いていかれてもうあの人と同席は嫌だ」との訴えがある。(入所)								同席者の席替えを検討することで一旦了承をいただき、ケース担当等関係者で協議。Tさんに関してはMさんの相い向かいに席を変更する案をケース担当者より提示し了解を得た。又、申出者に対しても解決案を提示し納得を頂いた⇒1W検証。特に問題も無いことから本対応にて継続。
	6	6	Wさんはいつもタバコの吸殻をゴミ箱に捨てている。火事にでもなったら大ごとだ。止めさせて欲しい。(入所)								申出直後、勤務支援員より捨てる前には水に浸けてある等一応の安全性を説明した上で管理不足を謝罪。早急に対策を講じる旨お伝えした。同日喫煙者である勤務職員間で相談。喫煙者としての責任からも、今後はマイ灰皿を用意し自己管理、持ち帰り処理が最善とし、他の喫煙者にも提案し合意を図ることとした。
	7	7	【定例会】(食事の放送がなるまでは)廊下や食堂のまわりに集まらないでダイルムでTVなど観て過ごしてください。(入所)								【進行補助員より】先ほどの話にも出ましたが、事故や喧嘩の原因にもなりますので、音楽が鳴るまではみなさんなるべくダイルムなどで待ちましょう。 *本申出は経常的なため、単に「気をつけましょう」のみでなく、どうしたら改善されるのか繰り返しやり取りをしてゆくことを周知した。
	8	8	【定例会】・ペーパータオルを多く持って行ってしまう人がいるので、みんなが使えるようにして欲しい。(Kさん) ・キツイ口調で話す人がいるので止めてほしいです。(Sさん) ・服を掴む人がいるので止めてほしい。(Gさん)(入所)								【苦情受付担当者より】それぞれ特定の方の事だと思いますが、共通の想いとしては穏やかに暮らしたい使いたいときに使えるようになっていくというごく当たり前の願いがあると思います。個々の方にお話もしていきますし、職員としてもそれぞれに対して具体的な対応を考えていきたいと思っております。少し時間が掛かるかもしれませんがよろしくお祈りします。
	9	9	【定例会】テレビ(ダイルムの)がつけっぱなしだから消して欲しい。(入所)								【進行補助支援員より】誰も見ていないようだったら消すようにしていきます。また、皆さんでテレビのつけ方消し方を知っているという方がいましたら、見てない時は消してあげてください。職員も気にかけていきます。

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法		
			a	b	c	d	e	f	g			
	10	【棟別和会】食事の音楽がなるまでは皆さん部屋にいてください。車イスが通れない。〈入所〉							○	○	(進行補助支援員より) ⇒前から出ていますが、皆さん約束は守ってほしいと思います。	
	11	(要望) 【棟別輪会】和会に出てこない人がいるから出てほしい。〈入所〉	○							○	(進行補助支援員より) ⇒大事なお話もあるのでなるべく出ていただくように声かけをしています、なかなか出てこられない方もいるので後ほどお伝えします。また、皆さんからも教えてあげてください。	
	12	Gさんが僕のほっぺたを思い切り叩いた。僕もいたずらするから悪いけど暴力は止めて欲しい(職員代弁) 《具体的状況》MさんがデイルームのTVの電源を切ってしまった事に対してGさんが話を素直にされておられる。と、突然「バシッ」とGさんがMさんの顔を左手で平手打ちする所を支援員が目撃する。【事故報告書より】 〈入所〉							○	○	・事故後にGさんとお話をするも興奮気味で自らその場を立ち去ってしまい理解を頂いた様子は視えず【事故報告書より】 ・1月1日日帰り帰省の折、Gさん妹さんにも本件を報告申し上げた。以前、ご家庭でも痴呆になった母の特異な行動が理解できず、又母も認知症状でGさんの言うことが理解できない為大喧嘩になったことがあったと話されていた。結局は「薬(の調整)ですかね…」とも。相手の行動を自分の尺度で押し量り、自己基準に照らし合わせていけないこと間違っていることをしている(言っている)から正してあげる…という正義的行動と解釈すれば本人に理解を求めることは難しく、有効な解決策も見出せない。	
	13	【棟別和会】食堂の前で待つと車椅子が通れないからやめてほしい。〈入所〉	○							○	【進行補助支援員より】今は配膳が終わるまで、車椅子の皆さんもデイルームや居室で待っていただくことになっています。少しずつですが皆さんの理解も進んできているようです。これからもみんながルールを守れるよう一人ひとりが心がけましょう。	
	14	【棟別和会】食事の時、配膳前に早く食堂へ入る人がいます。〈入所〉	○							○	【進行補助支援員より】現在配膳中は施錠をさせていただき、準備が出来るまで待っていただいていますので、早く食堂へ入る人はいません。	
	15	【棟別和会】部屋(隣室)の入口を強く閉める人がいるのでやめて欲しい。〈入所〉	○							○	【進行補助支援員より】強く閉めると戸が壊れてしまう事もありますし、音にビックリしてしまう人もいますので、戸を閉める時にはみなさん注意してください。	
	16	【棟別和会】食事に行く時にTVが点きっぱなしになっている事があるので、ちゃんと消して欲しい。〈入所〉								○	【進行補助支援員より】そうですね。誰もいない時にTVが点きっぱなしの事がありますね。最後の方は必ずTVを消してから行きましょう。	
	17	【棟別和会】大声を出す人がいるので止めて欲しい。〈入所〉								○	【進行補助支援員より】大きな声でビックリする方もいるのでなるべく大きな声を出すのは止めましょう。	
	18	【棟別和会】ゴミを素手で触っている人がいるので止めて欲しい。また、ゴミを触ったら必ず手を洗って欲しい。〈入所〉	○							○	【進行補助支援員より】ゴミは汚れているものもあります。特にこの時期はいろいろな病気も流行る時期なので、ゴミを触るときは必ず手袋をはめてください。また、汚れた手でいろいろなものを触るのはよくないので、必ず手洗いをしましょう。	
その他	1	(要望) 【家庭通信】より…(前文略)「(帰省中に破損した自宅の)ドアの修理代を保険か何かで見てもらえないでしょうか?」〈入所家族〉	○								○	施設賠償保険には加入されているが、ご自宅でのケースには該当されない。よってご要望には添えないこととお話した。

1. 苦情受付及び解決報告 集計

別紙参照

2. 概要

全 体 24 件（苦情レベル：17 件 要望レベル：7 件）
 申し出者 入所利用者：11 件 入所家族：2 件 GH利用者：2 件 通所利用者：1 件
 通所家族：1 件 タイムケア家族：1 件 短期入所家族：6 件
 受付方法 口頭にて：17 件（自治会：7 件、自宅訪問：1 件、来所：1 件）
 電話：4 件 代弁：3 件

考察：自治会での意見聴取については同一者及び経常的な申し出が多い状況。

漠然とした投げかけはせず、具体的でテーマをもった聴取方法を心掛けて臨むよう係職員には話している。現在具体的な聴取方法を係にて模索中。

3. 分析・考察

（1）接遇面について

①<申し出内容>タイムケア利用予定であったが来寮されないため家人に電話で確認したところ、既に数日前にキャンセルの申し出をしてあったとのこと。また、その電話の際、対応した職員は名前を名乗らず、声が小さく、言語も不明瞭で聞き取れなかったとの話もいただく。

⇒・心当たりのある職員は申し出てほしい旨伝えるが結局名乗り出ることはなかった。

・利用キャンセル時の手順について再度確認をすると共に電話の対応方法について確認することとした。

②<申し出内容>短期入所利用者が実習生の髪の毛を触ってしまい、実習生が驚いて泣いてしまった旨電話で報告をもらったが、わざわざ連絡をしてくるような内容なのか。急を要することではないし、電話がくること自体、また何かしでかしたのではないかとビクビクしている。

⇒・職員間相談なく家庭に連絡してしまった。電話連絡する内容についてはもう少しきちんとした判断基準を設けるべきかもしれないが、各家庭によっても受け止め方が違う。家人からは「利用中迷惑をかけているだろうから何でも報告して下さい。」と言われていた。（今回は書面の報告で良いでしょうと言われた。）今後は上席と相談、判断を仰ぎながら報告の可否について決定していく。

（2）事故対応について

①<申し出内容>通所利用中他利用者からいきなり髪の毛を鷲掴みされ多量に毛が抜けた。昨年より3回目。一般社会なら刑事・傷害罪。障がい特性は分かるが対策を講じてほしい。

⇒・誠意を示す意味もあり自宅に出向き、経過説明と謝罪。

・通所建物内の環境調整及び送迎車両が一緒だったため別車両での送迎とした。

（3）利用者への情報提供

・車椅子利用者の増加に伴い、公共スペースが手狭となっている現実について情報提供。生活場面で困っていないか意見交換。食堂机の入れ替え、廊下へカーブミラーの設置等提案。

・他、畑で作っている野菜、給茶機茶葉の入れ替え etc.

4. その他

・障害者差別解消法について、自治会にて「差別解消法の話」小冊子を使って勉強会。

・支援のネグレクト対策も含め、在勤職員間の連携を円滑にするため無線機を10台導入した。

平成27年度 下半期(10月~3月) 苦情受付及び解決 集計表

苦情受付件数 24件

想定原因 a説明・情報不足 b職員の態度 cサービス内容 dサービス量 e権利侵害 f管理 gその他

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法	結果
			a	b	c	d	e	f	g		
支援の内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	10	(代弁)・約2時間、居室のポータブルトイレに座らせられていた。								・放置してしまったことを謝罪。 ・当日の引継会、直近の職員会で周知。 ・会議日の掌握体制と無線機の導入について検討。⇒12月に10機導入	不明、充分納得したとは言えない
		・一時帰省の際、薬の渡し忘れがあった。また、帰る準備ができていなかった。								・傾聴し謝罪する。 ・ケース担当より対応についての経過報告書提出。職員会にて全職員で周知と対応策について協議。 ・外泊届けの書式を統一し、健康管理室でも事前に周知できるようにした。	一応了承
		・悠生寮は暖かいが外は寒いので外出の際は暖かい格好で送り出してほしい。 ・冬なので長袖肌着を着させてほしい。 ・毛布を使ってほしい。								・職員の気遣い、配慮不足について謝罪。職員会議等の場で周知徹底したい旨伝える。 ・ケース担当にて衣類、寝具類の確認をした。	一応了承
		・一時帰宅時、本人の肩に傷ができていた。少し時間が経過している感じがした。もしかしたら以前、傷をつけた人の行為かもしれない。その人から離れるようにしてほしい。								・その場で傷の有無を確認するが判別がつかない。 ・職員会議等で周知、ボディチェックを徹底すると共に接近する利用者との関係に注意していくことを確認する。	一応了承
		・所外作業の後、迎えに来てもらえなかった。								・謝罪すると共に、関係者にて周知を図り、再発防止について検討することを伝える。	一応了承
		(代弁)・SS利用終了時に連絡ノートが準備されていなかったため迎えに来た家族が長いこと待つ事になってしまった。								・送り出しの際家族に謝罪。 ・職員会議等で周知、徹底していくことをお伝えする。	了承
		・前回SS利用時、アカスリの返却がなかった。あるようなら、次回まで保管しておいてほしい。								・返却忘れについて謝罪し、入浴後のタオル・衣類回収をきちんと行うことと会議等で周知することを伝える。	了承
		・前回SS利用時、洗面器、シャンプー、リンス等一式が返却されなかった。								・脱衣場を確認すると棚に置かれたままであったため、すぐに電話し謝罪。自宅に届けること申し出るが、次回利用時まで保管しておいてほしいと言われる。 ・職員会議等で周知し、再発防止をしていくこと伝える。	了承
		・通所利用中、他利用者からいきなり髪の毛を鷲掴みされ多量に毛髪が抜けてしまった。 ・昨年に続き3回目。一般社会では傷害罪、刑事事件にあたる。身内が被害者になるのは辛い。4回目はないようにしてもらいたい。障がい特性で防止が難しい。								・自宅に出向き、経過説明と謝罪する。対策を打ち立てることを約束する。 ・直近の会議で検討し、お互いが別空間で過ごせるよう環境調整を行うこと、合わせて、送迎車両は別車両としていくことを決める。⇒検討結果を報告	一応了承
		(代弁)・家族からの連絡ノートに、風邪薬を毎食後飲ませてほしいと書かれていたが、薬はセットされず、バッグに入ったままであった。								・電話にて看護師の思い込みであったことを深く謝罪する。 ・思い込みで判断しないよう、職員会議等で周知していきたいことを伝える。	了承
職員への苦情	2	・タイムケアの利用時間になったが来寮されないため電話したところ、数日前にキャンセルの連絡をしたとのことであった。また、その際、電話に出た職員の対応がよくなかったとの話をいただく。								・周知できていなかったことを謝罪。 ・電話応対等について、職員会議等で指導していきたい旨伝える。	了承
		・短期入所中、実習生の髪の毛を触って、そのことが原因で泣かせてしまったと職員から連絡もらったが、わざわざ電話をもらうような内容なのか。急を要することではない。 ・何か書類を渡されたが、説明や期限も言われずどうしたものか。								・謝罪した上で、発作等重大事故でなければ、むやみやたらに電話しないこと、また、本件は直近職員会で周知していくことを伝える。 ・書類については再度担当者より詳しく説明をさせてもらうことを伝える。	納得
		・同居者のテレビの音量が大きくて眠れない。								・自治会定例会での意見。ここ最近あったことではなく以前あったことと思われる。これまで個別に対応を図っていて、職員も介入しているが依然理解が得られていない状況。この後、居室替えを行ない不満は解消された。	一旦は納得
		・自分は色々できるのに同居者から世話を焼かれる。								・自治会定例会での意見。10月新入所された方(9月より体験入所)。同居者と相性が悪く、この後、居室替え行い不満は解消された。	同上
		・同居者に逐一何をしていたか確認される。								・自治会定例会での意見。同上。	同上
		・他利用者からおでこを叩かれた。叩かないでほしい。								・職員が仲介し、当事者に謝罪をしていただく。	納得
		・足の裏が痛かったのでも見てもらおうとしたが誰も見てくれなかった。小さい傷でも見てほしい。								・当日対応できなかったことを謝罪。 ・直帰の職員会で周知し、申し出には誠実に対応するよう話をした。	納得

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法	結果	
			a	b	c	d	e	f	g			
他利用者の行動	12	・食堂に居たら、車椅子の人から、そこに居たら邪魔だと言われ悲しかった。	○							・自治会定例会での意見だが、このことについてどう思われるか問いかけたところ、そうしたことは言わない方が良いという意見が多かった。担当職員より、車椅子の利用者が増えている現状を説明し、お互い気を付けてもらいたいことを補足する。	様子見	
		・ダイルームで掃除をしていたら邪魔と言われ悲しかった。	○							・自治会定例会での意見だが、このことについてどう思われるか問いかけたところ、そうしたことは言わない方が良いという意見が多かった。	様子見	
		・夜、作業室でテレビを見ていたら、「早く寝ろ」と言われた。まだ眠くないのに悲しかった。	○							・自治会定例会での意見だが、このことについてどう思われるか問いかけたところ、そうしたことは言わない方が良いという意見が多かった。	様子見	
		・食堂席のことでトラブルになった。その際、自分の体型（太っている）が原因言われ悲しかった。						○	○	・職員よりトラブルになった利用者と話をし、やりとりについて確認させてもらったところお認めになったため、謝罪をしていただくことを勧める。	了承	
		・部屋の戸を大きな音を立てて閉める人がいるので改めてほしい。							○	○	・自治会定例会での意見だが、このことについてどう思われるか問いかけたところ、そうしたことはやめた方が良いという意見が多かった。	様子見
		・人の部屋の戸を勝手に開ける人がいて困る。							○	○	・自治会定例会での意見だが、このことについてどう思われるか問いかけたところ、そうしたことはやめた方が良いという意見が多かった。	様子見
		・夜、ダイルームの机の上が散らかっていて嫌な気分になった。							○	○	・自治会定例会での意見だが、このことについてどう思われるか問いかけたところ、使った物は元の場所へ戻した方が良いという意見が多かった。	納得

平成27年度 下半期（10月～3月）受付及び解決報告

1. 苦情受付及び解決報告集計・・・（別紙）

全体 34件 （苦情：22件、要望9件）

26年度下半期 48件 （苦情：34件、要望14件）

2. 概要

（1）苦情受付対象

入所：27件 GH利用者2件 SS・生活介護利用者・家族5件

（2）苦情受付方法

電話2件 連絡帳1件 職員代理受付3件 口頭24件

第三者委員による聴き取り4件（自治会開催時と調整して）

3. 分析・考察

（1）支援の内容に関するケース

- ・日課の工夫、音楽や楽しみの企画の要望について、前期に引き続き後期の行事計画に参加する。参加利用者からは概ね好評頂けた。
- ・SS利用連絡ノートからご家族の苦情
日課の声掛け誘いかけのお願いしたがされていなかった。申し送り不足と配慮に欠けた次年度SS利用者増を視野に受付票等を整備し対処できるよう対応する。
- ・SS利用者の入浴ニーズ。急な要求であったが、職員体制かなわず要望に副えなかった。職員の支援体制づくりが課題。次年度体制整備を行い対応できるようにする。

（2）設備・環境に関するケース

- ・GHの設備の不具合について支援の関わり不足と世話人との情報共有が不足した。スタッフ会の話題とすること、次年度、サビ管、担当者の定期訪問が適うよう対応を行う。
- ・デイルーム利用者の分散。北棟デイルーム等への移動を試みる。一時的に成果もあったが継続的に取り組みに尚課題が残る。

（2）職員への苦情に関するケース（サービス提供内容含む）

- ・通所利用者、ショートステイ利用者本人とご家族よりの問い合わせ及び苦情を受けました。
入所利用者のご本人との生活習慣の差異による内容も多く、苦情・要望にそのまま副えないこともありました。本人・ご家族と窓口職員との関係づくりをすすめて理解をいただく努力と活動場所の拡充等から解決を目指します。

（3）他利用者の行動に関するケース

- ・自治会での聴き取りでの苦情の多くに言葉の暴力や強い態度の利用者への苦情がくり返される現状。相談支援専門員との関わりで、日中の他事業所利用も開始して別の空間で過ごすことで気分転換の時間もでき始めている状況。今後も引き続き取り組んでいきます。
- ・居室の同室者への苦情。関係性が改善されないケースは居室替え実施。

4. 課題等

- ・職員会時に施設長からの人権についての資料提供と自身を振り返る機会を継続的に実施している。人権アンケートの集計結果を今後の取り組み内で検証していきたい。
- ・居室や活動空間が起因する苦情や要望に対して、既存スペースの有効活用。再整備の検討を重ねたいところである。

平成27年度 下半期(10~3月) 苦情受付及び解決報告 集計

苦情受付件数 計34件

想定原因 a説明・情報不足 b職員の態度 cサービス内容 dサービス量 e権利侵害 f管理 gその他

分類	件数	主な内容	想定原因							解決方法	結果	
			a	b	c	d	e	f	g			
支援の内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	5	(SS利用)連絡ノートに活動に移る際の声かけ、確認を伝言したが思うように実施されなかった。	○	○	○					連絡ノートに依頼した引継ぎを業務として対応できず謝罪する。	納得頂く	
		今日の入浴は機械浴の対応をしてほしい	○	○						急な要望ですが勤務者少なく安全面で心配あること伝える。	納得頂く	
		お寿司を食べたい	○	○						担当職員に伝えておきます	様子見	
		計り盛りのごはんが(食事)が少ない。	○	○	○					ご飯の量について栄養士と相談させて頂きたいことを伝える。	納得頂く	
		頭が痛い。足痛い。家に帰りたい。	○	○	○				○	頭が痛い時には職員や看護師に伝えて頂きたいこと、看護師と相談しお薬などの対応を検討することをお伝えする。	様子見	
環境・設備	2	排水溝(生活排水)の臭いが気になる。台所まで臭いがこもっている状態で改善して欲しい。	○	○	○				○	管理者に情報を伝える。業者に連絡を入れて生活排水の除去を依頼する。	解決	
		部屋のコンセントが壊れて危ないから直して欲しい。	○	○	○				○	確認すると、カバーが外れている状態。業者に連絡して修理を依頼。	解決	
職員への苦情	6	CDで音楽を聴いている時に「電池(使用で)で聴いて」と周りから言われた。	○						○	引き続きコード使用の対応で。利用者間でのトラブルがないように再度職員間で見守り配慮を伝える。	様子見	
		職員の対応が気になり帰宅してから不安定気味。	○	○						理解を求める言葉掛けについて気をつけて対応すること伝え謝罪。	納得頂く	
		送迎時の駐車場の向きは駐車違反になるから改めて	○	○					○	所定の場所に駐車車両あり、家の近くとってしまったことが不適切な駐車に繋がる。ご迷惑をお掛けしたことを謝罪する。	解決	
		トイレに行くときに漏れそう。もう少しはやく来てほしい。	○	○						トイレに行きたくなったら早めに伝える工夫。職員もご本人にトイレに行きますか?と声掛けをすること心掛けます。	納得頂く	
		ご飯食べた人は部屋に戻ってと職員が言って欲しい	○	○					○	次回自治会時に皆さんの前で話をさせていただきたい旨を伝える。	納得頂く	
		トイレが汚い。サンダルが脱いだままで戻していない。	○					○	利用者さんで片付けていけない人がいるため気になってしまう点はお詫びする。勤務者で見回り点検していきます。	納得頂く		
他利用者の行動	18	同室者に部屋の布団をスリッパで踏まれた。困ると言ったら出ていけと言われた。							○	同室者には布団の上はスリッパで踏まないことを伝える。同室者からは部屋出入り口に布団を敷かないようにと要望がある。	様子見	
		同室者が下半身裸になってしまうのでトイレに言ってほしい。戸を勢いよく閉めるのはやめてほしい。	○							○	必要に応じ居室変更も可能であることをお伝えする。	継続検討
		同室の人からいろいろ言われて嫌だ							○	同室者で関係よくしていける工夫を提案する。	様子見	
		Hさんが居室に来て同室のNさんに文句を言う「Hさんに最近部屋をよく覗かれるから困る」								○	不快な気持ちのときは物に当たらずに職員に話して来てほしいことをお伝えする。	様子見
		悪口を言われて嫌だ							○	強く言われてしまう状況を職員も見守ること伝える	様子見	
		部屋の人が怒るから嫌だ。部屋替わりたい。							○	○	関係改善が難しく周囲の調整も可能になったので居室替え実施。	解決
		同室者が自分のラジオを勝手に持って行って聴いてしまうので辞めて欲しい	○	○					○	○	持って行った後に修理必要なためラジオは相手に購入して貰う。気付くことが遅れたことをお詫びする。	解決
		便器の前に便やおしっこがあってそのままにしている人がいる。	○							○	共同で使う場所のため周囲に伝えるため定例の自治会時に寮長や部長、係から皆さんの前で話をさせていただいた。	様子見
		「Sさんが昼間、飴とふりかけを持ってちやたよ。」「返してほしいよ。」と訴えがある。								○	返却と、飴についてはご本人のお菓子一品で弁済し謝罪をする。	納得頂く
		居室でコーヒーを飲んでいるとSさんが入ってきて勝手にコーヒーを飲んでしまった。	○							○	居室に無断で入って勝手に飲み物を飲むことはやめてもらうように説明	納得頂く
		Yさんに「部屋に入って居室のダンスを替えた」と興奮して言った事で言い合いになってしまった。								○	ダンスは替わっていないこと、Yさんは部屋にも入っていないを話してYさんに謝ってもらう。	様子見
		Tさんに髪の毛を引っ張られて壁に頭を打ちつけられて痛かった。	○							○	職員が止めに入って所さんの暴力は止めるが暴言はすぐには納まらない。	見守り慎重対応
		作業室入り口前で古山さんに叩かれたので自分も手を出してしまった。突然叩かれた(本人の話)	○							○	突然Fさんが手を上げたので興奮してしまった。職員が仲裁に入る。	未解決
		「Yさんから意地悪される」「食事は部屋で食べたい」「食堂に入って介助者と待ちたい」と要望が聞かれる。								○	先に入って介助者と一緒待つことがかえって言われてしまうことがあるので居室で待つ等の工夫をして欲しいことを伝える。	様子見
		同室のNさんの話がうるさくて夜眠れなくて困るんだよとの苦情がある。								○	居室の仕切りカーテンの工夫はしているのでも枕の位置を変えて休む提案を勧めた。	様子見
一緒に部屋の人の声がうるさくて嫌だ	○							○	職員3人で話をする。同室の方から「ごめん」と言われて「いいよ」と答えて表情が柔らかくなる。不快な思いをさせたことお詫びする。	様子見		
同室のIさんが夜中に灯りをつけて着替えをするので電気を消してといったらほうきで叩かれてしまった。	○							○	ほうきで叩いたことについては謝ってもらえた。背中が痛いといわれたが擦傷等なく安心してもらう声かけを試みた。	見守り		
食堂出入り口で急に他の人に頭を叩かれてしまった。								○	心配なことについてお詫びする。人には離れてもらうように対応する。	様子見		
その他	3	結婚をしたい							○	傾聴。いいお付き合いができればいい事等伝える。	納得頂く	
		親戚のAさんに会いたい。カメラが欲しい	○							○	買物希望を担当職員に伝えて安心して頂く。Aさんの健康状態等あるのでそのことも担当に相談していくことを約束させていた	納得頂く
		具体的な言葉は聴かれなかったが第三者の、苦情要望の聞き取りの際に部屋に入って傍にいく。								○	傾聴。様子を観察して職員に伝える。	様子見