令和4年度 ひのき荘 苦情・要望受付書 (苦情2件・要望3件) H.P.用

受付日	令和4年 5月9日	NO, 1
申出人	利用者	もみじ寮
苦情	居室の暖房器具から水漏れがあり、布団、衣類が濡れてしまった。	
経過処置 及び 結 果	暖房器具の部品交換をし、全室修理をさせて頂きました。	

受付日	令和4年 6月19日	NO, 2
申出人	利用者	もみじ寮
要望	食堂に掲示してある、給食のメニュー表が文字が小さく読みずらい。	
経過処置 及び 結 果	メニュー表を拡大して掲示しました。	

受付日	令和 4年 7月1日	NO, 3
申出人	利用者	もみじ寮
苦情	夜間「暑い」。	
	エアコンのタイマーランプが点滅しており、エアコンが効いていない状態だん	った。
経過処置	修理不可能とのことで、7/12に新しいエアコンを購入、設置をしました。	
及び		
結 果		

受付日	令和 4年 3月8日	NO, 4
申出人	利用者	けやき寮
要望	令和3年12月下旬、「だるま弁当食べようね」とご要望がありました。	
経過処置 及び 結 果	(経過)すぐには用意できないのでしばらく待ってもらうようお話しました食にだるま弁当を外部注文することが可能か調べ始めた矢先、寮内で新型コてしまいました。寮内の感染状況が落ち着いてから再度調べなおし、3月8日だるま弁当を提供することができました。 (結果)本人もとても喜んでくれましたが、他の利用者も珍しい弁当という	ロナが蔓延し の昼食時に
	喜んでくれました。	

受付日	令和 4年 3月20日	NO,	5
申出人	利用者	けやき	寮
要望	コロナ禍で数年間保護者との面会や外出ができなくなり、保護者に会いたい	という要	望が
	高まっています。		
経過処置	(経過)感染症対策として保護者との面会や外出が行えませんでしたが、代	わりにマ	イク
及び	ロバスでドライブを行ったり、寮前の庭でバーベキューや焼き芋を行ったり	、外部注	文で
結 果	の美味しいお弁当を提供したりしました。行事の前後には笑顔も多く、その	時その時	には
	満足してもらっていました。また、御本人にも感染症対策についてわかりや	すく説明	し、
	できる範囲で理解を求めています。		
	(結果)行事の前後は楽しく過ごすことができていますが、行事が終わって	しまうと	寂し
	い気持ちに戻ってしまいます。感染症も収束しつつある中、もう少しで面会	ができる	こと
	をお話し、コミュニケーションや様々な取り組みを通して気分転換できるよ	う働きか	けを
	続けていきます。		

令和4年度 かつら荘 苦情・要望受付書 (苦情2件・要望0) H.P.用

受付日	令和 4 年 7月5日 NO, 1
申出人	本人 やまぶき寮
苦情	7月4日、起床のため職員をコールで呼ぶが、2回呼んでもすぐに居室に来てもらえなかった。来ても「ちょっと待ってて」と言われてしまった。そのためトイレに間に合わず、衣類や寝具を汚してしまった。 衣類を汚したくないので、今後は夜間帯にリハビリパンツを着用したい。
経過処置	夜勤明け職員に聞き取りを行い、状況を確認しました。コールにはすぐに対応する
及び	ように心がけていましたが、コールがなっていないうちに他の居室を訪問し、起床対
結 果	応をさせてもらっていたので気付かなかったとのことです。
	早朝は、支援員が夜勤者1人のため、コールに気付かないこともあります。今後は
	本人の希望で夜間帯は、リハビリパンツの着用をしていただき、速やかなコール対応
	を心がけることを話し、納得してもらいました。

受付日	令和 4 年 11月23日 NO, 2
申出人	保護者やまぶき寮
苦情	眼軟膏の誤塗布(左右の間違い)があり、はるな郷診療所看護師の指示を仰いで様子を
	見ました。保護者であるお姉様へ報告したところ、「眼科主治医の指示を仰いで欲しい」
	また、「今後、このような間違いが無いようにきちんとした対応をお願いしたい」と言わ
	れました。
経過処置	誤塗布があったため、すぐに診療所看護師に指示を仰ぎました。しかし、保護者の
及び	方からは、眼科の主治医に相談してもらいたいとの事でした。それで眼科主治医に連
結 果	絡したところ、「眼軟膏を間違って塗布してしまった眼に、赤みがあったり充血がみ
	られなければ大丈夫でしょう」との事でした。医師の指示の下、眼の状態に異常がな
	いことを確認し、保護者にその旨を報告し、お詫びしました。
	「これまでショートステイで利用してきた他施設で嫌な思いをしてきたので、きち
	んとした対応をお願いしたい」と言われました。与薬には確認の甘さがあったことを
	お詫びをし、以後、誤与薬・誤塗布が起こらないように与薬時の2人体制の強化を図
	ることをお伝えしました。すると保護者から「何度もお手数をおかけしましたが、こ
	れからも宜しくお願い致します」と言って頂きました。

令和4年度 さわら荘 苦情・要望受付書 (苦情0件・要望1件) H.P.用

受付日	令和 4 年 5月28日 NO, 1
申出人	利用者さわら女子寮
要 望	日中活動中に「刺し子」や「塗り絵」などに一生懸命取り組んでいるが、支援員より頑
	張っているとなかなか声をかけて貰えない。しかし中には声を掛け
	て貰っている人もいる。みんな声をかけて貰いたいと思うはずだから、平等に声を掛
	けて欲しい。
処理経過	寮会議の中で取り上げ、皆さんに同じように声をかけるようにすることを支援員間で周
及び	知しました。
結 果	

令和4年度 こがね荘 苦情・要望受付書 (苦情2件・要望0件) H.P.用

受付日	令和 4 年 4月12日 NO, 1	1
申出人	利用者 こがね荘	=
苦情	4月12日、帰宅後に、保護者より、こがね荘に連絡が入る。メガネのフレームが壊れて	
	おりレンズが無いので活動場所を探して欲しいとの事であった。直ちに活動場所を探し	た
	ところ、いつも使用している席のテーブルにレンズがあり、すぐに連絡をして謝罪をし	,
	た。その際に、以前他の利用者より叩かれたことがあり、今回の件についても状況を確	奎認
	されていた。	
経過処置	直ちに事実確認を行いました。その時の支援員に確認をとったところ、午前は軽作業工	場
及び	内での苗トレー作業だったが、特に問題はなかった。昼食時も特に問題なく、午後の活	5動
結 果	もいつも通りの日課を過ごされていた。15:30より音楽に合わせ大きな声で歌って	こい
	たが、特に変わった様子は見られなかった。とのことでした。 以前、他	也の
	利用者とのトラブルがあったとの事なので、今後の支援として、注意深く見守る事、ト	、ラ
	ブルのあった方と出来るだけ距離をとる様にしていくことを保護者に御報告し、謝罪を	きし
	ました。その際、「すみませんが、宜しくお願いします」とのお言葉をいただきました	-0

受付日	令和 4 年 5月27日 NO, 2
申出人	利用者 こがね荘
苦情	本人より「検温をするときは必ず一声かけてから検温するように職員全員に話して欲し
	い。勝手にされるとイライラする」とのお話があった。
経過処置	御本人の申し出に対し、「嫌な気持ちにさせてしまい、申し訳ありません」と謝罪をさせ
及び	ていただきました。同時に、検温の際は必ず一声かけてからということを支援者全員に周
結 果	知するという話をさせていただきました。御本人は納得した様子で、「よろしく」と笑顔
	でお話されていました。その後、掲示板にて全支援員に周知しました。

令和4年度 アシスト前橋 苦情・要望受付書 (苦情0件・要望1件) H.P.用

受付日	令和 4 年 2月8日 NO 1
申出人	保護者アシスト前橋
要望	保護者からのアセスメントの用紙に、「アシスト前橋利用時に交換した紙パンツは、送
	迎時に持たせて返しているが、事業所にて処理をしてもらえないか」との要望が書かれて
	いました。
処理経過	・2月11日の職員会議にて、この件について話し合いを持ちました。とりあえず、
及び	おむつや紙パンツを使用している方の使用量をチェックし、廃棄物処理業者に見積
結 果	もりを依頼しました。
	・3月、法人内書類決裁を行ったうえで業者と契約し、4月22日より業者による回
	収を始めました。要望のあった保護者の方、それ以外の方からも好意的なお声をいただ
	きました

受付日	令和 4 年 6月9日 NO, 1	
申出人	保護者にいる	
要望	昨日、Sさんが「にじいろ」から帰宅後、元気のない様子が見られたそうです。母親カ	ï
	どうしたのか尋ねると「僕はおやつをゆっくり食べていたのに、支援員にゆっくり	
	食べてと怒られた」と言って落ち込んでいたとの事です。	
	母親より、「日頃から食べる事に関して強い関心を持っており、そのことについて	
	他者から指摘されると気にしてしまう傾向にあります。支援員さんで情報を共有して	
	いただけたら…」とのことでした。	
処置経過	支援員より保護者の方に、Sさん1人に対して言ったのではなく、児童みんなに伝	
及び	えている言葉であることを説明しました。保護者の方も「そうだと思ったので、その	
結 果	ように本人にも伝えました」とのことでした。	
	児童の中には、食べ物を口の中にたくさん詰め込み、早口で食べてしまう人が複数	
	人おります。危険な為、「ゆっくり食べてね」と伝えていく必要があるので、声掛け	
	を止める事は支援上できません。Sさんが「ゆっくり食べてね」と言う声掛けに過剰	
	に反応せずにいられるように「○○さん、ゆっくり食べてね」と伝えたい児童の名前	
	を付け加えて、注意を促すように改善します。	
	保護者の方には、Sさん本人が気にしている様子であるときには、Sさん自身で気	
	を付けながら食べていることを認めつつ、「Sさんだけでなく、みんなに言っている」と	
	言うことを一緒に確認し、動揺なくおやつが食べられるようしていくことをお伝えし、類	浬
	解していただきました。	

受付日	令和 4 年 6月28日 NO, 2
申出人	保護者にいる。
要望	昨日、Aさんが「にじいろ」から帰宅後、元気のない様子が見られたそうです。母親が
	どうしたのか尋ねましたが、その時は教えてくれなかったとのことです。入浴後に
	なり、思い出したように泣きながら「にじいろで七夕の短冊を書いた時、"雪が降ります
	ように"と書いたら、支援員に今は夏だから他の事にしようか?と言われた」と言
	って落ち込んでいたとのことです。
 経過処置	┗ 支援員より、保護者に電話をさせてもらいました。母親より「"雪が降りますよう
及び	に"と言う願い事は、本人なりの切実な願いであったのだと思う」とのことでした。
	支援員より、にじいろ側にご本人の気持ちへの配慮が足りなかったことを伝えました。
714 714	「以前と同様、指摘やアドバイスを"怒られた" "否定された"と受け止めてしまうので
	その旨を支援員の皆様で周知いただければ…」とのことでした。また今回の件でチッ
	=
	ク症状が強く出ているのでご承知おきください、とのことでした。"
	今後の支援の中でAさんに対して、"こうした方がもっとよいと思う"と言うような
	ヒントを含んだ指摘やアドバイスをする場面は必ずあると思われます。そのような時
	は、"決してAさんの考えを否定している訳ではない"と言うことを付け加え、ご本人
	にお話していくことになりました。ご本人の気持ちを尊重しつつ、しかし支援として
	本人に伝えるべきことはきちんと伝えて、今後ご本人の強みにして頂けるよう支援の
	工夫を行っていきます。その旨をお母様にもお伝えしたところ、「これからもお願い
	します」との返事を頂きました。

受付日	令和 4 年 8月31日 NO、3
申出人	保護者あおぞらあおぞら
苦情	A様宛て請求書をB様宅に間違って届けてしまいました。連絡ノートを入れるポーチの場所を間違ってしまいました。それを受け取った保護者B様より、他利用者のものであることを指摘され、すぐに回収に行きお詫びをしました。
経過処置 及び 結 果	B様には、他利用者宅宛の書類が手違いにより届いてしまった事を謝罪しました。また、本来書類をお渡しする予定であったA様には、手違いにより他利用者宅に書類を渡してしまったことについて経過を説明し、謝罪いたしました。A様からは、「わかりました、大丈夫です。」と寛大なお言葉を頂きました。請求書については、同日に施設長がA様宅を訪問し、直接お渡ししました。

受付日	令和 4 年 12月16日 NO, 4
申出人	保護者 相談支援センターきずな
苦情	・子どもの担当相談員の対応に不満がある。
(H.P.より)	・サービスの利用について、希望する内容に対して否定的なことを言われた。
	・もっとこちらの身になって一緒に考えて欲しい。
	・以前担当していた相談員に戻して欲しい。
	(以上の内容で、はるな郷ホームページより申し出がありました。)
経過処置	「きずな」管理者より、申出人の保護者の方に連絡し、指摘のあった内容について確認
及び	させていただきました。内容は以前に開催された支援会議の席での担当相談員の発言や電
結 果	話相談での対応についての申し出でした。管理者より、ご不満に感じられた内容について
	は、相談員の立場上お伝えしなければならないことや、行政の判断により、ご利用者の期
	待に添えないことが多々あることを丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
	この件は、はるな郷のホームページに寄せられたもので、その記載内容に他事業所の名
	前が書かれており、その後の電話でも「きずな」や相談員の氏名等がなかったことから他
	の事業所への苦情が誤って寄せられたと解釈し、こちらの対応が遅れてしまった事もお詫
	びしました。