

# 苦情・要望等についての解決状況

平成29年4月1日から平成30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      | 0  | 18 | 0   | 0     | 18 | 2              | 12            | 1         | 3   | 18    | 0     |
| 今人・我楽すみれの里 | 2  | 12 | 0   | 0     | 13 | 1              | 10            | 0         | 3   | 12    | 2     |
| 児童課        | 1  | 1  | 0   | 0     | 2  | 0              | 2             | 0         | 0   | 2     | 0     |
| のあ         | 0  | 8  | 0   | 0     | 8  | 1              | 4             | 3         | 0   | 8     | 0     |
| そーる        | 0  | 3  | 0   | 0     | 3  | 0              | 2             | 0         | 1   | 1     | 2     |
| 計          | 3  | 42 | 0   | 0     | 44 | 4              | 30            | 4         | 7   | 41    | 4     |

## ゆらくの里

| 分類 | 苦情等内容   | 回答   |
|----|---|--|
| 支援 | ご家族様より<br>本人から電話がかかってくるが多くなったが、何か不安があるのか？         | 以前より電話が掛けやすい環境となったこと、他のご利用者が欠けているとかけてなくなってしまわれることなどを説明。控えていただくよう支援すると伝達。 |
| 支援 | ご家族様より<br>入院中、おやつを持ち込みは良いのか？頻繁にいけないので洗濯をお願いできないか？ | おやつは、病院より可能とのこと、担当職員や看護師が定期的に面会へ行っているため洗濯等の対応は行っている。                     |
| 支援 | オンブズマンより<br>ご利用者より電池の要求があった。交換してあげられないか？          | 直ぐ交換できる体制は整えている。この時も要望に対して交換を行った。  |
| 支援 | オンブズマンより<br>ご利用者よりバナナやお酒を止められている訴えがあった。状況を伺いたい。   | 対象のご利用者は、糖尿病を患っており食事制限が必要。全くダメではないことをお伝えしているが、思い込みによる誤解が生じているため説明を行った。   |
| 支援 | ご利用者より<br>外出をして衣服を買いたい。                           | 担当職員に伝達。外出を実施した。   |

| 分類  | 苦情等内容   | 回答   |
|-----|---|--|
| 支援  | ご利用者より<br>外出したい。  | 担当職員に伝達。外出を実施した。   |
| 支援  | オンブズマンより<br>ご利用者が朝食を米食時もパン食に変更してほしいとの訴えがあったが可能か？  | 対象のご利用者は、糖尿病を患っており看護師、栄養士と相談。結果、量の制限があることをご理解いただき変更した。   |
| 支援  | ご利用者より<br>マフラーがなくなったので探してほしい。   | 担当職員と探したが見つからず。以前処分されたことを忘れた可能性もある。後日外出時に購入した。   |
| 支援  | ご利用者より<br>トートバッグがなくなったので探してほしい。   | 探したが見つからず、購入まで代替のリュックを使用し後日購入することで納得。外出時に購入した。   |
| 支援  | 後見人より<br>個室利用となったので、部屋に備品を購入してあげてほしい。   | 担当職員が購入し、ご本人さんが過ごしやすい生活空間を提供できるように設置を行いました。  |
| 支援  | オンブズマンより<br>車イスを使用している方で、身体拘束を余儀なくされている方が複数名おられる。拘束を無くすまでは難しいと思うが、時間を決めるなどして拘束の時間帯を少なくできないか検討して欲しい。 | 1名の方は、車イスの使用の時間自体を極力なくすことで拘束時間帯もほとんどなくすることができた。また、もう1名の方も職員が付いて移動することが可能な時間帯を捻出し、拘束の時間帯を少なくするように改善した。            |
| 支援  | ご家族より<br>定期的に帰省をしているが、その際に不安定になって興奮状態になることがある。その時には、予定より早く施設に戻っても構わないか。                             | ご本人が不安定になられた場合に帰ってきて頂くことは、施設側として問題がないことをお伝えしました。また、そのような場合は、事前に連絡をして頂けるようにもお伝えしています。                             |
| 利用  | ご家族より<br>配偶者の死去により帰省が困難となった。施設に迷惑をかけないためにも自宅から近い施設へ変わらうかと思う。手続き等のお手伝いをしてほしい。                        | 帰省がなくなっても施設の利用はこれまで通り可能である。また、変わられる場合であっても次の施設へのご本人様の状況などを連絡したり、手続きのお手伝いはさせていただきますをお伝えしました。                      |
| 設備  | 家族会より<br>家族会で使用する備品を置く場所を確保してもらえないか？  | 相談室内の倉庫に保管場所を確保した。   |
| 設備  | ご家族より<br>共有スペースにあるテレビの画面カバーが傷つき、放送が見づらいため改善してほしい。   | 表面の傷は取れないため新しいカバーを購入した。  |
| その他 | ご家族<br>てんかん発作により入院となったが、入院先の病院を変えて欲しい。  | ご本人の状況を考えると今すぐに転院することが妥当ではないことを説明しました。また、病院側より同様の説明をしてもらい了解をして頂きました。   |
| その他 | ご家族<br>以前に脳腫瘍の摘出をしたことやてんかん発作で入退院を繰り返しており、MRIを撮って欲しい。  | MRIを撮ってもらいたい旨を病院に打診はできるが、必要かどうかを判断するのは病院側であり、ご家族さんからも病院に働きかけをしてもらいたいことをお伝えしました。また、県立医大のてんかん専門医に診てもらえるように手配をしました。 |
| その他 | ご家族<br>てんかん発作が増えてきており、薬の増薬をお願いしたい。  | ご本人が「発作ではない」と言われており、無断で増薬する訳にもいかない状態である。今後、ご本人の了解を得られるように担当職員と看護師より話をし、ご家族からも話をし頂くようお願いした。                       |

今人・我楽・すみれの里

| 分類  | 苦情等内容   | 回答  |
|-----|---|---|
| 支援  | 養護学校より<br>実習学生1人ひとりに合った相談をさせてほしい。                           | 時間を多く設けて希望に添えるよう、受け入れ態勢を整えた。  |
| 支援  | ご家族より<br>(今人) 歯科通院の同行をお願いしたい。                               | 話し合いの機会を設けた。ただし、今回については緊急性もなく、ご家族にて通院された。   |
| 支援  | ご家族より<br>(すみれ) 本人の体重が増えてきている。                               | 活動に運動メニューを提案し実施。体重が減少。  |
| 支援  | ご家族より<br>(すみれ) 家での入浴が困難であるため事業所で対応できないか？                    | 香芝市の温泉施設を週1回のペースで利用実施。  |
| 支援  | 他事業所ヘルパー<br>(すみれ) 午前の定期通院時、午後からの利用を本人はしたいとのこと。              | 可能であることを連絡。以後利用されている。   |
| 支援  | ご家族より<br>(すみれ) 徒歩による帰宅中に、大量の食品を購入し食べられる。                    | スタッフ動向により現状を把握。以後、送迎対応を行う。  |
| 支援  | ご家族より<br>(我楽さぼーと) 心当たりのないダイレクトメールが届く                        | 確認を取ると、選挙の応援葉書が、ご利用者名義で届いているとのこと。ご利用者全てに届いていない事から当法人から個人情報流出していないと考えられる。                          |
| 支援  | ご家族より<br>(我楽さぼーと) 送迎について予定時間より迎えが遅い。                        | 交通事情等により前後することがあることを説明しご理解いただく。   |
| 支援  | ご家族より<br>事業所で大便をする際に、衣類を脱ぐ行為及びこの行為を改善しようとしぬ職員に問題があるのではないかと？ | 後日しゅーくにご家族から連絡があり、しゅーくにて対応。ご家族の思いを職員全員に伝え、本人の尊厳を大切に支援していくこととなる。副脱ぎについては改善するように支援しているが、解決には至っていない。 |
| 支援  | ご家族より<br>特定利用者へのスタッフによる不適切な発言                               | 発言者へ個別支援計画の再確認、援助技術の見直しを行う。家庭訪問、個別支援計画(個別送迎対応)を実施し信頼回復に努める。                                       |
| 設備  | ご家族より<br>(すみれ) エアコンの修理はいつ完了するのか？ 体温調整ができないため配慮してほしい。        | 修理対応を至急で依頼。完了日をご家族へ伝達。その間、扇風機や冷たいお茶の提供を行う。  |
| その他 | 老人会より<br>(そら) 弁当の改善を行ってほしい意見がある。                            | 老人会へアンケートの実施。結果をまとめて改善点を考慮した内容で提供している。  |
| その他 | 地域住民より<br>保育園で購入した今人メロンパン底部に緑色の付着が見られると電話連絡を頂く              | 自宅まで伺い謝罪・パンの交換・手土産、異物が混入した原因と改善策の説明もさせて頂く。職人・工房担当とで備品管理変更と手順の見直しを実施。                              |
| その他 | 地域住民より<br>市民交流センターで購入した今人チョコレートパンに異物が購入していると電話連絡を頂く         | 自宅まで伺い謝罪・パンの交換・手土産、異物が混入した原因と改善策の説明もさせて頂く。職人・工房担当とで備品管理変更と手順の見直しを実施。                              |

## 児童課

| 分類 | 苦情等内容  | 回答  |
|----|--|---|
| 支援 | 一般の方より<br>外食時のご利用児への声掛けが、乱暴であるとの連絡があった。  | 事実確認を取り、ご利用児の突発な危険行為（店外への単独外出）に大声を出してしまったとのこと。何が起こっても対応できるような体制を整えるようにする。 |
| 支援 | ご家族より<br>事前に起こった他害行為による加害者側のご家族からの謝罪行為（お手紙と菓子折り）は、被害者側のご家族の思い（気にしていない事）が伝わっていない。 | 管理者にて被害者側へ謝罪。ご家族の望まれている対応を察知した対応を行う。また原因となった他害行為が無いように支援側への注意も促す。         |

## そーる（行動援護等）

| 分類 | 苦情等内容                      | 回答  |
|----|----------------------------|---|
| 支援 | ご利用者より<br>利用回数を増やしてほしい。    | 派遣調整を行い、回数を増やせるように対応した。また派遣内容をより楽しんでいただける工夫もしている。         |
| 支援 | ご利用者より<br>利用回数を増やしてほしい。 継続 | 上期からの継続案件であるが、対応可能な範囲での、回数や時間を増やすよう対応した。すべての要望には応えられていない。 |

## のあ（共同生活援助）

| 分類  | 苦情等内容                      | 回答  |
|-----|----------------------------|---|
| 支援  | ヘルパーと外出がしたい。               | 外出内容の確認を行い、外部事業所と契約。実施につながっている。   |
| 支援  | 海釣りに行きたい。                  | 職員やヘルパーと実施。   |
| 支援  | 特養に入所している父に定期的に面会へ行きたい。    | 定期的な移動支援サービスを実施し、会われてお話をされている。  |
| 支援  | 貯金が減ってきたので、仕事を探したい。        | 本人がその気になったことは良い事であるが、一般就労から離れた時間も長く、体等が慣れるためにも通所事業所の利用を考えてもらうようお話をした。また相談支援員との連携を図り面談の機会を設けた。 |
| 設備  | 夏場、庭先に蚊がたくさん出るのでどうにかしてほしい。 | 虫よけの設置を実施。  |
| 利用者 | 隣人との折り合いが上手くいっていない。        | ストレス軽減等のために部屋替えを実施。   |
| 利用者 | 夜間隣の部屋からテレビゲームの大きな音がする。    | 大きな音に対して配慮をお願いするが、変化なかったため、部屋替えを実施。   |
| 利用者 | 家庭菜園を収穫前に勝手に持っていく方がいる。     | 思い込みもあるかのしれないため、「持ち去り禁止」の張り紙をして様子観察。  |