

## 2024（令和6）年度 前期苦情解決状況

施設名	申出人	状況	要望内容	対応・解決内容
夕陽ヶ丘 4月16日	入所児童 母親 4人兄弟妹	電話にて 第三者委員報告： 否	担当職員が変わったことを知らなかったと訴えあり。	電話対応していた職員から、報告が遅くなったことに対しお詫びする。
夕陽ヶ丘 5月11日	入所児童 高2男児	児童本人から直接職員へ申し出 第三者委員報告： 否	自分の自転車を入所児童の中1男児2名が断りもなく使っている。	該当児童に事実確認 1名は自分の自転車があるため使ったことはないと確認が取れる。 1名については、使用したことがあると確認が取れたため、他人の所有物を黙って使用することはいけないことを説明し指導する。
夕陽ヶ丘 5月22日	入所児童 母親 3人兄弟妹	電話にて 第三者委員報告： 否	中学校の運動会があることを知らなかった。この前も参観があったようだ。夕陽ヶ丘からでなく他の人から聞いた、教えてもらえないのか。	連絡を怠っていたことに対し謝罪。その後、母親の子供に対する思いや、母親自身の生活状況などの話を傾聴することで、母親の不満が軽減され、夕陽ヶ丘としても今後の対応をしっかりと行っていくことを伝える。
夕陽ヶ丘 6月15日	入所児童 母親 年中女児	電話にて 第三者委員報告： 否	入浴時のこと ①お股を職員に洗われたくない。強く洗う職員がいる。と言うため、デリケートな部分なのでお願いしたい。 ②頭を自分で洗いたいけど洗わせてもらえない。	①については、職員間で周知して行くことを伝える。 ②については、母親の思いを傾聴し対応について謝罪した上で、年齢と髪の長さ（長髪）のことも考えると職員がしっかり洗えているか確認が必要だと思うため、児童の思いも確認しながら対応していくことを伝える。
夕陽ヶ丘 7月26日	入所児童 母親 3人兄弟妹	電話にて 他児童の行動についての苦情 第三者委員報告： 否	帰省のために夕陽ヶ丘に家族で迎えに行った時の出来事として、ある特定の児童が、 ①4番目の子（乳幼児）が泣いているのに無理やり抱っこした。 ②前回迎えに行った時も4番目の子を車のチャイルドシートに座らせていたが、勝手に車のドアを開けることがあった。車の中には鞆も置いてあり、また子供が怪我でもしたら…と考えると嫌な思いをさせられた。	嫌な思いをさせてしまったことに対して母親に謝罪し、該当児童へは職員から指導したことを報告。 職員間で状況を共有し、今後の帰省対応時には当該児童の把握をしっかりと行うよう周知。

<p>リミエ 7月17日</p>	<p>利用者</p>	<p>本人からの訴え 第三者委員報告 ：否</p>	<p>・子どもが乗っている車が動き大事故につながりかねない状況があったのに、翌日になって施設長に話をした時に初めて聞いた様子だった。隠蔽するつもりだったのか。ちゃんと上席に報告し、情報を職員に周知してほしい。</p>	<p>・7/16運転者不在の公用車が幼児を乗せたまま動く事故事案が発生。運転していた職員は記録に記載せず、誰にも報連相を行わず帰宅。 ・7/17母から施設長への内線で管理者として気を付けてほしいと報告があり、この時初めて事故が起きていたことを知る。すぐに謝罪し再発防止について職員間で周知徹底していくことを伝える。 ・運転していた職員に聞き取りを行い、事案が起きた経緯を防犯カメラにて検証。 ・7/18事故について改めて母から怒りや不安の訴えあり。謝罪し、情報共有と再発防止についての対応をしているところであると伝える。母より内部だけでのことで終わらせてほしくないため、第三者委員の連絡先を教えてほしいとの要望あり、情報提供を行う。 ・7/19施設長、主任より改めて謝罪を行う。 ・7/30第三者委員への母からの連絡はなかったが、こちらからは報告を入れたことを報告。 ・運営委員会、職員会にて事案の経緯と再発防止についての周知を行った。</p>
<p>吉城山ゆり園 6月17日</p>	<p>利用者</p>	<p>男性棟苦情受付箱への投書 第三者委員報告： 否</p>	<p>特定利用者が風呂場の脱衣所の床・マットを濡らしたままにしている。汚すのをやめて欲しい。タオルで拭いてから出てきてほしい。</p>	<p>特定の利用者に対する要望だったが、入浴時のマナーを身に着けてもらうという意味で、男性棟利用者に対して使い方を周知。また、支援者側にも清潔保持に努めるよう周知している。しばらく経過観察したが、要望にあるような状態は確認されず。その後、訴えも聞かれず、投書もなかった。匿名投書であるため、申出人への確認は行えなかったが、前記したように、経過観察後、訴えが聞かれていないため納得していただいたと判断している。</p>

飛騨うりす苑 6月24日	本人	本人からの訴え 第三者委員報告： 否	「食事札に私の病名が書いてありました。人に知られる（他利用者のこと？）のは嫌なので、消して欲しいです」と言われる。先日、食事札とデザートアイス交換する時に、食事札を確認し、嫌な気分になったとのこと。	厨房や栄養士に確認することをお伝えする。翌日に給食会議があり、食札の話を出したところ特別食対応の有無は記載しなくてはならないとのことであり、そのため、ご本人には食札の件で不快な思いをさせたことを謝罪し、ただ誤配膳を防ぐためにも消すことはできないので、【糖尿病1200kcal】という表記を医療用語の【DM 1200kcal】に変更し、利用者ではわからないように表記していかお伺いしたところ、「それであればわからないと思うので大丈夫です。ずばり病名が書かれるのは嫌でした」と言われ、了承をいただいた。
-----------------	----	--------------------------	---	---