

施設名	申出人	状況	要望内容	対応・解決内容
大野山ゆり園	保護者	右手の指を扉の隙間に詰めてしまった。	開園以来、同じ指を繰り返しはさみ、腫れて治らない。安全面に気を付けてほしい。	ステンレス戸の小窓を覆うようにプラダンを貼り、隙間にはゴム素材のものを取り付け、指が扉の間に入り込まないように修繕しました。
吉城山ゆり園	利用者	生活棟に掲示してある献立表を、書き写す人が外して持って行ってしまいうので見られないことがある。	「献立表が無くなって喧嘩になるもので、一人ずつ配ってもらえんやろうか」と言われました。	献立表をコピーして一人ひとりに配ることはできますが、これまで争うことなくみんなで見られていたので、これからは自分の部屋には持って行かず、小食堂（共有スペース）で書き写すようにしてください、と皆さんにお願いしたところ、安心されました。
吉城山ゆり園	保護者	通所利用者の方には毎日家で体温を測って連絡ノートに張り付けている表に書き込むようお願いしており、職員がその検温欄を確認している。	「毎朝の検温を記入していますが、時々チェックが無い日があります。お忙しいとはお察しいたしますが、チェックよろしくお願いします」と連絡ノートに書いてありました。	5月以降4件のチェック漏れがあり、いずれも保護者が毎日書かれるコメントには職員がサインをしていましたが、検温欄にはサインをしていませんでした。保護者には改めて職員間で気を付けることをお伝えしました。 後日、この方には検温表ではなく、コメントと共に体温を書いていただく形式でお願いしました。

夕陽ヶ丘	ショート利用者の母親	<p>5月27日ぶりずむより入電。</p> <p>5月25日にショート利用後、自宅で本人の肩に「青あざ」を母親が発見し連絡が入った。内容は、本人と同じくらいの歳の男の子から「顔がキモイ」と言われ肩にパンチをされたと本人が話したことでぶりずむに連絡が入ったとのこと。</p> <p>アザは3か所ほどあり、写真を撮られ市へ報告された。</p> <p>市職員が対応され、話を聞いた以上は上席へ報告しなければならないと言われる。</p>	<p>苦情という形で申し出るかどうかも含めて、検討される模様。</p> <p>この状況を受けて、市から夕陽ヶ丘へ確認の連絡が入った場合は対応をお願いします。</p>	<p>状況確認を職員間で行い、他害行為を行ってしまった児童（男児）にやってはダメなことを指導したことを報告しました。</p> <p>来月もショート利用の希望が出てたため、心配であれば他で利用をして頂くこと、夕陽ヶ丘としては、ご本人さんと入所児童の接触に気を付けるといった対策をできる限り取ることをお伝えしました。</p>
吉城山ゆり園	入所女性利用者	<p>食事は全員が食堂で食べていますが、支援の都合で固定席になっている方と特に席が決まっていない方がいます。</p>	<p>「〇〇さん（男性利用者）が前に座るようになり、怖い」と言われました。何か言われたとか、何かされたというわけではないそうです。</p>	<p>ご本人の食事席については特に決まりがないので、自分から別の席に変わってもいいですよと助言すると、喜んで移動されました。</p>
清和寮	利用者 第三者委員への直接申し出	<p>内容は、職員の対応への苦情。</p> <p>他の職員へ相談はあったが、同時に第三者委員へも相談をされた。</p>	<p>自分に対して、そのような態度をとる理由を聞きたい。</p> <p>職員の態度を改めてほしい。</p> <p>精神的にショックを受けているので謝罪がほしい。</p>	<p>申し出人は当該職員との面談は希望されなかったため、苦情解決担当者と責任者が双方から聞き取りを行い、情報を提供して、今後の解決にむけて対応した。当該職員からの謝罪の言葉を伝え、最終的には、申し出人がこれ以上の対応は求めないということを確認された。</p> <p>第三者委員に経過報告を行い、解決への助言をいただいた。</p>

ぷりずむ	匿名（20～30代）	電話での苦情	<p>法人本部に電話あり。</p> <p>責任問題を理由に利用者に向き合っていない。</p> <p>車の送迎についても、保険内容の見直し等の予算をつけることはできないのか。そらいろについても、横の連携が出来ていないような気がする。相談をしても、知識や経験の無さから別の人にさらに相談しなければならないような状況では困る。</p> <p>相談支援センター等に窓口を1本化し、適正な支援に繋がってもらえるようにしてほしい。大人の発達障害の知識がない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・車の送迎について 法人、県の事業の規定で行わないことになっている。自力での移動が可能な方は、ご自身で移動して頂けるよう説明を行っていく。 ・相談窓口について 「ぷりずむ」「そらいろ」の2か所である。連携の強化について確認する。それぞれの業務内容について相談者に明確にしていく。 ・安心して相談したいについて 研修への参加やOJTを通し、人材育成を図る ※対象と思われる方は、8月下旬に県外へ転居
大野山ゆり園	保護者	連絡がない	<p>車いす用のマットを購入するという話を聞いているが、その後連絡がないため、困っている。お金のこともあるので教えてほしい。</p>	<p>担当から連絡を入れ、連絡の不備について謝罪をした上で、商品の到着が遅れていること、金額ははっきりしたらお伝えすることを説明し、了承してもらっている。</p>
ぷりずむ	利用者	本人からの訴え	<p>担当職員がストレートにものを言うことに傷ついている。過去にうつ状態で入院したこともあるため、理解してほしい。</p> <p>担当に本当のことが言えない。ぷりずむの支援は今後も受けていきたいため、担当を変えて欲しい。3回目の利用で、ラストチャンスと言われることもプレッシャーになっている。</p>	<p>本人、担当職員、第三者職員で、面談を行う。言い方により、傷つけてしまったことに対して謝罪する。本人の現状(3回目の利用)から、事業所側の思いも伝え、担当職員については、本人の思いや現状を考慮し、変更となる。苦情ではなく、意見・要望として取り扱ってもらいたいとのこと。</p>