

苦情・意見要望等報告（平成22年度受付分）

苦情件数 0件  
意見・要望件数 5件

意見・要望の内容

区分	件数	主訴の概要	原因	対応の概要
その他	1件	「入浴イベントの時に、男性職員が写真を撮っていた」と付き添っていた家族に聞いた。どのような理由があって写真を撮っていたのか、その写真を何に使用するつもりなのか。	施設の配慮の不足。 付き添い家族とのコミュニケーションの不足。	事情の説明・謝罪 いつもと違う状況での写真撮影について、事前にお知らせしなかったこと、その場で職員が説明をしなかったことについて謝罪する。 その後、運営会議にて「入浴場面の写真撮影について」協議する。「性的な羞恥につながる場面は、幼児であっても撮影は行わない」ことを施設方針とする。
職員の対応	1件	短期入所利用中に、経腸栄養物の誤った注入があった。 大事には至らなかったが、薬の間違いだっただらと思うと大変心配である。注入物の照らし合わせはしないのか。	確認不十分	事情の説明・謝罪 インシデントレポートの報告を受けカンファレンスを行う。 カンファレンス結果と、つばさ静岡のインシデントに関する対応の仕方を伝える。
私物の管理	1件	パジャマのズボンが見当たらない。 他の入所者の服が自分の子供のタンスに入っていたことがあるし、自分の子の服が他の人のタンスに入っていることもあると思うがそっちには無いのか。	施設での衣類管理の限界	不明となっている衣類探し・事情の説明 全入所者のたんす、持ち主不明の衣類を保管している場所を探すが見つからず。タンスの入れ間違えに関しては、洗濯を福祉事業所に委託している事実を説明する。要望受付日より1ヵ月猶予をいただき、引き続き探すも見つからず。家族に報告をする。
職員の対応	1件	リハビリ開始が予約時間より遅れることが続いた。 薬や注入の時間にも影響があるので、時間どおりに開始して欲しい。	職員の意識の不足	意見として取り上げる旨伝える。 担当課にて、対策を検討する。職員の時間への意識付けにより改善される部分が大きいと考えられる。スタッフ全員への周知をする。
職員の対応	1件	嚥下困難者食（ソフトゼリー食）のメニューが似たものが多いのが気になる。このことを職員に伝えたら「ソフトゼリー食を食べている人が少ないので仕方がない。自宅での朝夕の食事で対応してください」と言われた。その言い方と対応に違和感があった。	説明不足 職員の対応	事情の説明・謝罪 ソフトゼリー食の献立についての現状を説明をし、普通食の献立のようなバリエーションを持たせることの困難さと、今後可能な範囲で変更していく努力をしていくことを伝える。また、職員の対応で不愉快な思いをさせてしまったことに関して謝罪する。

●過去の苦情・要望受付件数

年度	件数	年度	件数
平成17年度	8件	平成20年度	9件（うち苦情 6件）
平成18年度	15件	平成21年度	7件（うち苦情 2件）
平成19年度	20件		