

苦情・意見要望等報告（平成26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	『つばさ静岡』の職員の、ものの言い方に傷ついて辛い思いをしている友人（重症児の親）がいる。子どものために一生懸命やってくれている職員だけに、残念だし、自分も言われたときはとても辛かった。（匿名による）	職員の配慮不足	管理会議を持ち、対応の検討をする。 ゾーン会議にて、利用者への言葉遣いについて配慮を欠くことがないように、主任より報告する。また、職員研修で『利用者へのマナーや言葉遣い等』について学ぶ機会を持つ。
職員の対応 連絡調整	1件	短期入所中に「私はその時間帯勤務していなかったので、わからない。」「夜は1人で大勢を看ているため、家のようには看られない。」と職員による無責任な発言、心ない発言があった。また、外出時に薬袋を渡されたが中身が入っていないかった。職員同士の申し送りがしっかりされているのか。	職員の対応	主任より、職員の発言で不快な思いをさせたこと、薬が袋に入っていないかったことを謝罪。スタッフ間で情報交換を徹底し、今後の業務を見直したいと伝え、納得して頂いた。後日、職員会議と苦情解決委員会で検討・施設内で情報の共有をした。
知識・技術	1件	短期入所後、入院先の医師より骨折の連絡がある。 後日、ご家族が来所されて本人の状態、経過等説明をして頂く。短期入所については、今後も利用したいので、骨折に対する認識、適切なケアについての再確認を要望される。	ケア・観察不足	これまでの経過から短期入所中に骨折した可能性が高いと判断し、施設長よりご家族へ謝罪。 ご家族に対して、骨折の認識、適切なケアについて職員へ周知徹底することを伝えて謝罪を行い、了解を得た。
職員の対応 連絡調整	1件	短期入所後、電話連絡がある。短期入所中の水分摂取の要望を繰り返し伝えたが、1日の水分量が少なく、帰宅後発熱し体調を崩した。発熱したのは、前回の短期入所に続き2回目だった。 『預かってもらっている。』という思いがあり言えなかった。体調を万全にして短期入所に送り出しているのにどうということか。	ケア・観察不足	ご家族からの電話に当直勤務者の管理者が対応し謝罪。翌日の管理会議で報告し、支援ゾーンの管理者からご家族に電話。報告を受けたことを伝えて内容の再確認を行う。受け入れゾーンの会議にて今回の状況報告と内容を検討。反省点、対応策を職員間で共有する。 翌々日、今回の件を改めて謝罪。本人の体調を伺う。職員間で共有した対応策について伝え、謝罪。ご家族より「今後はこのようなことがないようにして下さい。また、今後よろしく願います。」との言葉を頂く。
H26.7 生活介護 利用後電話	1件	生活介護事業所から帰宅後、すぐに電話あり。 本日、入浴ははずだが、洗髪していないのでは。フケも取れていないし、汗の臭いが多い。今までこんなことは1度もなかった。髪型は変わっているが、洗髪はされていないはずとの指摘がある。	ケア・観察不足	電話対応職員より、入浴後、頭皮をしっかりと洗っていたのか確認は行っておらず、申し訳なかったと謝罪する。本日の洗髪担当者に確認し、今後このようなことがないように対策を検討する旨を伝える。後日、ゾーン会議にて洗髪方法を検討する。ご家族に部署の責任者より改めて謝罪し、今後の対応を報告し、納得して頂いた。

※ 平成26年度に頂いた以上のご意見は、平成26年度、平成27年度の苦情解決委員会に報告し第三者委員より助言を頂き、職員間で共有しました。

●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22年度	5件（うち苦情 0件）
平成18年度	15件	平成23年度	1件（うち苦情 1件）
平成19年度	20件	平成24年度	2件（うち苦情 1件）
平成20年度	9件（うち苦情 6件）	平成25年度	0件
平成21年度	7件（うち苦情 2件）	平成26年度	5件（うち苦情 0件）