

苦情・意見要望等報告（2021 年度 受付分）

苦情件数 1 件

No.	担当	申出者	主訴の概要	対応の概要
1	受付 委員 谷口	短期入所 利用者 本人	「短期入所を利用する際に職員Aが他の利用者の悪口を言っていることがあり、それが気になってしまう。（「〇〇さん、大変な人だよな。」「〇〇さん、困るよね」等）また以前、短期入所でご兄弟を他ゾーンへ送ってから遅れて当該ゾーンに到着した際、「時間〇時〇分からですよ？」と言われてしまった。（これまでつばさを利用してきて言われたことはなかった。）さらに当該職員が当時、入職1年目だった新人職員に指導している場面を見た際、きつい言い方をしていた。これらの事柄が重なり、これからも当該ゾーンの短期入所で同じようなことがあると嫌だなと思うようになってしまった。」というものである。「その職員さんも悪気があるわけではないと思っているが、このようなことが聞こえるのはいい気分ではない。今まで黙っていたけど、本心では嫌だった。他にも傷ついている人がいるかもしれないから伝えたかった。」ということがご本人の主張である。	ご本人から聞き取りを行う。その後の、運営会議にて当該苦情の情報共有が行われた。その後、管理者3名と苦情受付委員で話し合いが行われ、職員Aも苦情申し立ての事を反省し、職員Aからご本人へ直接謝罪したいと所属長へ申し出があった。ご本人への回答と謝罪の場を設けたい旨を後日、電話で伝えることとなった。 その後、ご本人のお母様へ電話する。こちらの謝罪に対して一定の理解をいただけたように感じたが、職員Aからご本人に直接謝罪したいということに関してご本人からのご返答は断りたいというものだった。しかし、ご本人はこれからも短期入所を利用されたいとのことである。 上記のことを所属長に報告したが、今後、ご本人を“当該ゾーン”に入れないよう調整しながら短期入所を手配することは厳しいため従来のようにスムーズに短期入所のご希望に応えるのが難しくなってしまうとのことだった。 再度、所属長がお母様に直接お会いし改めて謝罪すると同時に今後の短期入所のことについてお話し、一定のご理解を得る。その後は別ゾーンで利用を継続いただいている。
原因・検証			職員Aは普段から大きな声ではっきりと話すタイプである。ただし周囲にはキツイ口調に聞こえてしまい誤解されやすい。新人職員への指導に関しては、周りから見ると怒られていると感じる方もいるが、新人職員と職員A 双方の関係性は良好であり、指導内容に関しても適切であった。しかし言動は客観的な視点も配慮してもらう様に注意した。謝罪したい気持ちもあり本件を重く受けとめている。	

過去の苦情・要望受付件数

年 度	件 数	年 度	件 数	年 度	件 数
2005 年度	8 件	2011 年度	1 件（うち苦情 1 件）	2017 年度	0 件（意見要望 4 件）
2006 年度	15 件	2012 年度	2 件（うち苦情 1 件）	2018 年度	0 件（困難事例 1 件）
2007 年度	20 件	2013 年度	0 件	2019 年度	1 件（うち苦情 1 件）
2008 年度	9 件（うち苦情 6 件）	2014 年度	5 件（うち苦情 0 件）	2020 年度	1 件（うち苦情 1 件）
2009 年度	7 件（うち苦情 2 件）	2015 年度	0 件	2021 年度	1 件（うち苦情 1 件）
2010 年度	5 件（うち苦情 0 件）	2016 年度	0 件（困難事例 3 件）		