

苦情・意見要望等報告（2022年度 受付分）

苦情件数 1件・ 要望 1件

No.	担当	申出者	主訴の概要	対応の概要	原因・検証
1	受付 委員	短期入所 家族	<p>利用開始時の問診対応をした医師の対応が悪く、また利用の可否の確認に1時間ほど待たされた。</p> <p>今回の短期入所の目的は親族の葬儀へ出席するためであり、「体調の急変があった場合、急遽迎えに来て頂く」という短期入所のルールがあるが葬儀は市街で執り行われるため、もしそうなった場合は迅速な対応が難しいということは調整担当者も合意していた。</p> <p>しかし医師からは「体調の急変があった場合、急遽迎えに来て頂く」ということを何度も念押しされ、きつく言われたように感じ、前述のとおり長い時間待たされたことも重なりご両親は不快に感じたという。</p> <p>母は当該の日から本日まで1週間モヤモヤしており、長く待たされた事に対しても一言お詫びが欲しかった。今後も短期入所を利用したいが、今回のような件があると当該医師と会う度に嫌なことを思い出してしまい、当該医師の対応を改善して欲しい。</p>	<p>事務長と療育部長、支援課長に今回の件を報告。管理会議にて当苦情について話し合われることとなった。管理会議にて理事長と管理者、苦情受付係・受付担当が出席のもと上記について話し合われた。当該の医師には所属長から注意を行い、施設長から母へ改善の意志のお話とお詫びを行った</p> <p>しかし当日の出来事には不明瞭な点もあるため各所属長から当日の関係スタッフに聞き取りを行う。状況整理後施設長からお詫びと改善の意向についてお話す。ご両親は一定のご理解とご納得をして頂きお帰りになられた。</p>	<p>今回の件は利用者様側にも遅刻等の問題が見られ、つばさ静岡側に完全に非があるとは言いがたい案件であった。しかし、医師の問診時の言い方や伝え方もきつく感じ取られてしまうという問題点が見られ、もう少し物事を優しく伝えることや言い方に配慮する等改善が必要である。また、しばらくの間待たせてしまった事に関しても「お待たせしました。」やどこかへ移動する際も「少し席を外します。」というような声掛けも今後していく必要がある。</p> <p>日曜日や祝日の入りの場合、医師と利用者のみではこのような行き違いやトラブルも発生しやすいため、今後は当日のリーダーなどにもフォローしてもらい、スムーズに短期入所の受け入れに繋げていくべきである。</p>
2	リハビリ 職員	リハビリ + 短期入所 利用者 家族	<p>短期入所のお試し日程が決まっていたが他の利用者の緊急ショートにより当人の日程をやむを得ず取消させて頂くこととなったが、その際に短期入所調整担当者からの電話に誠意を感じられず軽い言い方に感じたため不快に感じたということが保護者の申し出である。（施設の事情も分かるが、言い方に気を付けて欲しかった。「緊急ショートが入ったから仕方ないですよ。」というような言い方に感じた。） OTが聞き取りを行ったところ苦情としては申し立てず当事者からの謝罪等は不要で、当事者へ気持ちが伝わって欲しい、また改善して欲しい</p>	<p>事務長と医務課長にも情報共有をした。管理会議にて当該の要望について話し合われ後日、別の調整担当から再度お試し日程の打診をすることとなった。調整担当より短期入所のお試し日程の再調整について電話にて連絡をし、改めてお試し短期入所を行う予定でご了承を頂いた。</p>	<p>調整担当は「仕方がないですよ？」という言い方はしていないと。しかし、日程調整が難しい中、せっかく取れたお試し枠を断る形となってしまったことは申し訳なく感じている。</p> <p>地位規定に遠方の利用者で日程の希望が限定的でありかつコロナ禍でその後の調整が困難であったが心理的なフォローも含め配慮に欠けた事を反省する。</p>

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）	2022 年度	2 件（うち苦情 1 件）