

苦情・意見要望等報告（2023 年度 受付分）

苦情件数 0 件・ 要望 2 件

No.	担当	申出	主訴の概要	対応の概要	原因・検証
1	訓練職員	短期入所者家族	お迎え時の担当職員がオムツ交換をしている最中での出来事。母に御用のあった訓練職員と居室前で待っていた。姿がカーテンの隙間から様子がみえており、担当職員が下衣をしている際に母「あー、あれは痛いと思う」と訓練職員におっしゃる。その後、居室から本人の発声が度々聞こえ、母「泣いていると思う」と心配する。その後お迎えの際に上記内容について触れる気配がなかった為、見かねた訓練職員が状況を説明する。担当職員よりの言動にも誠意が無いように感じられたため、母はより苦悩される。その後の聞き取りにて他の更衣管理等についても懸念点を感じている。どう伝えたら良いかな…悩む。	母の心境を察し訓練職員より管理部へ報告。併せて現時点での施設側で至らなかったと感じたことについて謝罪する。事実関係の整理と今後の関係修復を図る。その後関係者にて各会議などで検証する。状況整理の後、今後の再発防止策等を母に説明ご要望が共有されやすいように母にもいる管理するにあたり分かりやすい写真付きの説明書類を作成して頂く。状況を整理した施設側姿勢に一定の理解をいただいた。	<問題点> ・特に気をつけたい“股関節の痛み”についての情報共有 ・ご本人、母に対する言動 <考えられる対応策> ・留意点に関する情報共有の徹底（初日担当者から翌日担当者へ等） ・着替えの方法やポイント、使用する物品などを書面でまとめていただく（今回も母が作成した写真付きの申し送り用紙をお渡しくださっていた）
2	事務員	入所者家族	現状の予約制居室面会方式について 予約受付期間の経過後の予約希望が現行ルールから外れ要る事を知らず断られた。子どもに会いたくて、ずっと考えてしまう。他の類似施設に比べて、つばさ静岡は厳しい。施設側はコロナや感染症で前日に突然面会できないと言ってくるのに、こちら側の融通は効かない。遠方から静岡に行った時に顔くらいは見せてほしい。また、わかりやすい文言を入れてほしい。一度、家族の会で議題に挙げようと思う。	電話での対応 必ず職員で共有し、今後の課題にさせていただきます。と伝えて、納得していただく。 家族の会での状況 他のご家族からルールについては適正に施設が対応されているとのご意見がありご本人も納得される。	面会方式については、コロナ禍時々の感染対策状況により判断し変化をせざる得ない状況があった。 面会中止／予約制別室 15 分面会／予約制窓越し面会／予約制居室面会 一定のルールを策定しないと感染対策を主とする統制が困難であった為、決め事が増えている。ご家族のお気持ちも充分わかる為、今後の更なる緩和策を検討中。

過去の苦情・要望受付件数

年 度	件 数	年 度	件 数	年 度	件 数	年 度	件 数
2005 年度	8 件	2012 年度	2 件(うち苦情 1 件)	2019 年度	1 件(うち苦情 1 件)		
2006 年度	15 件	2013 年度	0 件	2020 年度	1 件(うち苦情 1 件)		
2007 年度	20 件	2014 年度	5 件(うち苦情 0 件)	2021 年度	1 件(うち苦情 1 件)		
2008 年度	9 件(うち苦情 6 件)	2015 年度	0 件	2022 年度	2 件(うち苦情 1 件)		
2009 年度	7 件(うち苦情 2 件)	2016 年度	0 件(困難事例 3 件)	2023 年度	0 件(要望 2 件)		
2010 年度	5 件(うち苦情 0 件)	2017 年度	0 件(意見要望 4 件)				
2011 年度	1 件(うち苦情 1 件)	2018 年度	0 件(困難事例 1 件)				