

苦情・意見要望等報告（2025 年度 受付分）

苦情件数 0 件・ 要望 0 件（困難事例 1 件・・・短期入所中の褥瘡対応について）

No.	担当	申出	主訴の概要	対応の概要	原因・検証
時系列			3	1	2
人物			ご家族	生活支援員→リハビリスタッフ	リハビリスタッフ
1	リハビリスタッフ	訓練・短期入所者 家族	左記事象発生日以降のリハビリがあったため、リハビリスタッフよりお母様に様子を確認 ●ショートステイ後に擦過傷の部分が悪化して仙骨部に褥瘡ができたが母には連絡がなかった ●ガーゼ対応をされていたが、当時、荷物の中にオプサイトに似たテープを入れて用意はしていたので、それを使用してもらいたかった。本人は痛かったと思う	短期入所利用中に担当職員よりリハビリスタッフに内線電話あり。「お尻に擦過傷ができています。何か対応できることはあるか。」といった類の相談をした。 元々、側臥位や腹臥位が苦手で姿勢保持が難しい方であったため、仰臥位で臀部を削りとったクッションをウレタンで作成すれば対処できるかと考えて、現地に向かった。生活支援員に「母に連絡する？」と確認（電話をするべきだとは伝えず、対応の様子を確認した）。施設医師の問診と指示により返答は「しない」「様子をみる」と判断した。	評価のために臀部の様子を観させていただくと、擦過傷というよりは、深くなってしまった褥瘡だと感じた。 当時、身体の動きはおとなしかったので、側臥位ができていて右側臥位をとれていた。患部には接触せずに様子をみていけるとのことであったが、クッションを早急に作成して生活支援員に渡した。

- <補足>
1. 本件は、苦情や要望ではない。リハビリスタッフが聞き取った保護者の心境の一つの事象である。
 2. 施設の直接処遇職員以外にご家族と関わる間接的にリハビリスタッフ・相談員・事務員にはこの類の会話は時より生じるケースがありうる。苦情レベル未満の会話
 3. 苦情・要望レベルではない事象等。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 不快に感じた事を全て伝える事が有益ではない場合もあるのか
 4. 子を預けている以上、支援者側に言いにくい要望もあるのではと考察する。・・・・・・・・ 苦情件数が挙がらない要因（長年の関係性や高齢化も起因か）
 5. また、支援者側も、ご家族にはお伝えし難い事情を抱えているケースもありうる。・・・・ 近年のカスタマーハラスメントの浸透化による影響や相互理解
 6. 施設には苦情や要望としては言いにくい心境をいかにオープン化できるのか？・・・・・・ 家族会や守る会等 保護者団体を通じ 匿名で伝える手段
 7. 匿名情報の伝達先として意見箱はあるが実質機能していない。・・・・・・・・・・・・・・・・ 場合によっては匿名が弊害なる事もありうる
 8. 上記内容と下記、過去の苦情件数 直近 3 年度の苦情 0 件に決して慢心してはならない施設側として改めて現代社会での様々な苦情やハラスメントについて学び直す必要があると考える。

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)	2024 年度	0 件 (要望 0 件)		
2011 年度	1件(うち苦情 1 件)	2018 年度	0 件 (困難事例 1 件)	2025 年度	0 件 (要望 0 件)		