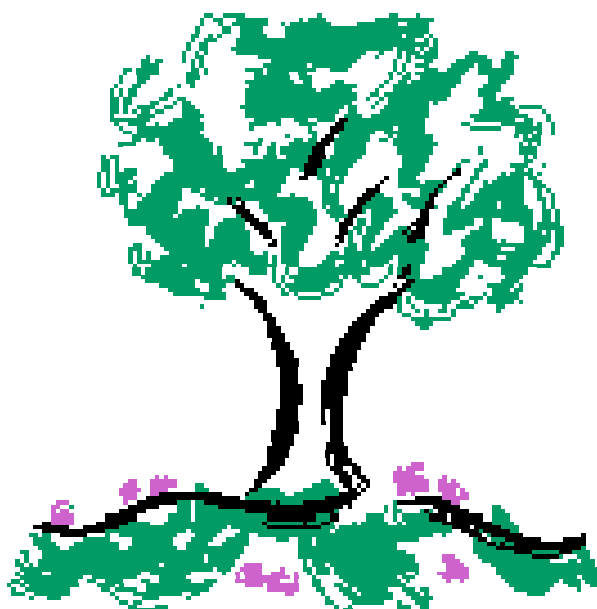


平成 26 年度 苦情解決事例集

(鹿児島県内福祉サービス事業所の 41 事例)



福祉サービス運営適正化委員会

(鹿児島県社会福祉協議会)

※本事例集は、平成26年度に開催した苦情解決研修会（中級編）の参加者から提出いただいた事例の中から掲載の承諾が得られたものを事例集としてまとめました。

施設・事業所に実際に寄せられた苦情の内容やその対応方法を参考に各事業所における苦情解決体制の整備や適切な対応を行うための研修等でご活用ください。

目 次

<高齢者分野>	1
◆ 居室内での転倒事故（グループホーム）	2
◆ 毎回入浴させて欲しい（小規模多機能事業所）	3
◆ 外に出たい（グループホーム）	4
◆ 外出準備の時間が守られない（小規模多機能事業所）	5
◆ トイレ誘導をして欲しい（短期入所）	6
◆ コルセットは外さないで欲しい（有料老人ホーム）	7
◆ 尿とりパットの付け方がおかしい（デイサービス）	8
◆ リハビリパンツが汚れている（特別養護老人ホーム）	9
◆ 支援状況を把握していない（老人保健施設）	10
◆ 新人職員の対応が悪い（ショートステイ）	11
◆ 送迎時に家族に伝えた事と連絡帳の内容が違う（小規模多機能事業所）	12
◆ 他利用者から誹謗中傷を受けている（認知症対応型グループホーム）	13
◆ 他利用者の言動に困っている（有料老人ホーム）	14
◆ 事業所と利用者とのトラブル（居宅介護支援事業所）	15
◆ 請求書が間違っている（有料老人ホーム）	16
◆ 利用料が高く入居できない（グループホーム）	17
◆ 通帳がなくなった（訪問介護）	18

- ◆ 洗濯物を縮ませてしまった（特別養護老人ホーム）・・・19
- ◆ 衣類を紛失しないで欲しい（小規模多機能事業所）・・・20
- ◆ 他人のタオルが入っていた（デイサービス）・・・21
- ◆ 他人の衣類が混ざっている（老人保健施設）・・・22
- ◆ タンスの上に洗濯物が散乱している（特別養護老人ホーム）・・・23

〈障害者分野〉・・・24

- ◆ 何度呼んでも職員が来てくれない（障害者支援施設）・・・25
- ◆ ヘルパーの口調が強い（相談支援・居宅介護）・・・26
- ◆ 職員から握手をされた（就労継続支援 A 型事業所）・・・27
- ◆ 職員からの言葉かけで不安になった（就労継続支援 B 型事業所）・・・28
- ◆ 福祉有償運送で異性に体を触られたくない（福祉有償運送）・・・29
- ◆ 家族以外に個人情報が出た（宿泊型自立訓練）・・・30
- ◆ 異性の利用者の接し方が気になる（就労継続支援 B 型事業所）・・・31
- ◆ 他利用者から暴言を受けた（障害者支援施設）・・・32
- ◆ 他利用者から頻りに注意される（自立訓練）・・・33
- ◆ 短期入所の後大きなアザができていた（短期入所）・・・34
- ◆ 腕にアザがある（自立訓練）・・・35
- ◆ 近隣の民家の敷地に入り込む（就労継続支援 B 型事業所）・・・36

〈児童分野〉	37
◆ 子どもが嘔みつかれた（保育園）	38
◆ 送迎時の報告が不十分（放課後等デイサービス）	39
◆ 送迎職員の発言が不快（放課後等デイサービス）	40
◆ 子どもを休ませたくない（保育園）	41
◆ 排便確認していない（放課後等デイサービス）	42
◆ キャラ弁はやめて欲しい（保育園）	43
◆ 送迎時の駐停車のマナーが悪い（保育園）	44

高齢者分野

◇居室内での転倒事故◇

項目		事例内容		
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他() <hr/> <input checked="" type="checkbox"/> 入所(グループホーム) <input type="checkbox"/> 通所()		
		<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()		
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()		
3	利用者の状況 サービス利用状況	<p>以前は他のグループホームに入居していたが、他の入居者と折り合いが悪く転園を希望し、現在の事業所を2年前から利用。</p> <p>近隣に住む家族は協力的で本人の面倒をよくみってくれる。</p> <p>本人は昼夜問わず立ち上がって歩き回ること行動が見られ、以前も転倒による骨折があったため、家族からは注意して欲しいとの要望が出されていた。</p>		
4	状況の概要 及び経過	<p>午後10時頃ベッド脇に設置しているセンサーマットが鳴る。職員は他利用者の介助中であったため、2～3分後に駆けつけたところ居室内で転倒していた。</p> <p>本人に痛いところはないか確認したところ、「どこも痛くない」と応答されるが、一旦本人を車椅子に移乗させ、施設長、看護師、家族に連絡を入れ、家族の意向も踏まえて救急搬送を行い、大腿部骨折と診断を受ける。後日、家族から施設内での夜間の見守りに対する不満や入院中の介助負担についての相談が寄せられる。</p>		
5	解決にむけての ポイント	<p>事故発生時に、職員・家族に状況を伝え、医療機関へ適切につなぎを行ったこと。</p> <p>家族の言い分をじっくり聞いたうえで、誠意を持ってできることを検討し、その結果を丁寧に説明したこと。</p> <p><事業所内で検討会議の結果></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の就寝時間中の見守りを強化すること ・他利用者介助中にナースコールが鳴った際の優先順位の確認 ・本人入院期間中にはできる範囲で食事介助等の支援を行うこと ・治療費については保険で対応できること 		
6	対応の結果	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center;">解決 ・ 不調</td> <td> 家族から事業所の対応について了解が得られた。入院中も家族と連絡を取りながら介助の支援を行ったことでこれまで以上に信頼関係を深めることができた。 </td> </tr> </table>	解決 ・ 不調	家族から事業所の対応について了解が得られた。入院中も家族と連絡を取りながら介助の支援を行ったことでこれまで以上に信頼関係を深めることができた。
解決 ・ 不調	家族から事業所の対応について了解が得られた。入院中も家族と連絡を取りながら介助の支援を行ったことでこれまで以上に信頼関係を深めることができた。			
7	今後の課題	<p>夜間のナースコール対応については、即座に対応できないこともあるため、職員体制等の検討が必要である。</p> <p>転倒防止策として本人の能力を再評価し、危険予知の認識を深め、本人に合った福祉機器の活用も検討する必要がある。</p>		

◇毎回入浴させて欲しい◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 通所(小規模多機能事業所)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	<p>夫と二人暮らし。近所の娘の支援を受けて過ごしていたが、自宅での転倒による骨折を繰り返し、自宅での入浴が困難になる。</p> <p>小規模多機能事業所に週3回通所し、訪問サービスも受けながら在宅生活を継続している。</p>	
4	状況の概要 及び経過	<p>小規模多機能事業所による隔日の入浴と訪問サービスによる配食、排泄介助を受けていたが、介護拒否が強く、入浴ができないことが多かったため、家族から入浴させて欲しいとの訴えがある。</p>	
5	解決にむけてのポイント	<p>全スタッフ及びケアマネージャーと話し合いを行い、以下の点に配慮し、週3回から毎日の通所利用に変更する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日利用になる事で本人との信頼関係が築き、不安の軽減図る。 ・本人が拒否する時は入浴させず翌日などに振り替えることにする。 	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 不調	<p>結果的に本人も安心して隔日の入浴ができるようになった。</p>
7	今後の課題	<p>本人の意向や家庭環境により、臨機応変に対応することも必要である。</p>	

◇外に出たい◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(グループホーム) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	歩行は自立されているが徘徊や意志疎通がうまくいかない時がみられる。日によって状態の波があるが落ちつかれない時は外に出られようとされる事が多い。落ち着かない時は想いを傾聴し、徘徊時も見守り、付き添うなどスタッフ間で連携をとっている。	
4	状況の概要 及び経過	スタッフが目を離している間にエレベーターに乗られ、2階から3階へ上がられていた。3階のスタッフが気付き、一緒に2階へもどられる。この日は午前中に他科受診へ外出されており、外へ出たい気持ち、落ち着かない状態がみられていた。もし3階でなく1階まで降りられていたら交通事故等につながる危険性があった。	
5	解決にむけての ポイント	日によっての状態のなみがある事、落ち着かない時は連携して見守りを徹底する。どういう時に落ち着かないのかをスタッフ会議で検討し、原因を探った。(水分量の少ない時や排便が滞っている時、外出された後、ご家族との面会后など。)	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	本人の不安や落ち着かない原因に視点を当て、支援する事ができている。それでも落ち着かない時は見守りを徹底する事で、事故につながらないよう努めている。
7	今後の課題	外に出たいという事は本人の意志であるが、本人の意志をどこまで尊重することができるか。	

◇外出準備の時間が守られない◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(小規模多機能事業所)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	脳梗塞の既往歴あり。起立や歩行困難にて車椅子使用。 ご家族が自宅へ定期的に外出支援し、家族と過ごす時間を持つ。	
4	状況の概要 及び経過	外出日時の連絡を家族から事前に受ける。連絡を受けた職員は外出受付である 医務室へ報告した。外出当番の朝礼で医務より介護職員へ外出時間を伝達する。 しかし担当職員が他の業務に時間を要し、家族が迎えに来た時には外出できる 準備が整っていなかったことから、家族の待ち時間が長くなり、「事前に外出時間 を連絡しても準備ができないのであれば連絡する意味がない。今後このようなこと がないように時間通りに準備して欲しい」と苦情に至った。	
5	解決にむけての ポイント	苦情解決実施要領に基づき、苦情受付担当者が携わった職員に経緯を確認。 家族へ苦情受付担当者、主任、担当職員と謝罪する。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	施設側の説明、謝罪を受け入れ納得された。
7	今後の課題	外出申し出があった際は、本人の居宅に外出時間が記載された用紙を掲示。 職員間で周知徹底を図る。 持ち物の準備など、前日にできる事は済ませておく。	

◇トイレ誘導をして欲しい◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(短期入所) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	独居、認知症が進行し、自宅での生活が難しくなり娘さんが引き取る。週2回のデイサービスと短期入所(金曜～月曜)を定期的に利用。アルツハイマー型認知症、重度ながら歩行・食事・排泄等は自立している。経済面：年金が少なく子ども二人が援助している。	
4	状況の概要 及び経過	ショート利用時、面会に行くと、リハビリパンツが汚れている事がある。「他の利用者の方はトイレ誘導しているようですが、母は1人でトイレに行くのでほったらかしでしょうか？トイレに連れて行き、リハビリパンツの汚れも確認・交換して欲しい。」との訴えがある。 直ちに短期入所責任者に報告し、すぐの対応を依頼する。スタッフへトイレ誘導を定期的実施しリハビリパンツ汚染時の交換・陰部清拭を行う事を周知する。	
5	解決にむけての ポイント	苦情を受け、すぐに報告・対応した。スピードがポイントと考える。 対応内容を具体的に説明し、了承を得ることが大切である。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 不調	定期的なトイレ誘導の実施により、リハビリパンツの汚染もなくなり、本人・家族とも満足されている。
7	今後の課題	些細な事でも、気になる事が発生した際には、相談できる人間関係、信頼関係が構築できている事がポイントとなると思われる。	

◇コルセットは外さないで欲しい◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(有料老人ホーム) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	<p>娘二人が看護師であり、医療面での知識が豊富。 転倒し動けなくなり癌性の骨転移(全身)が発覚。現在痛みはない。病状については告知されている。経済的には心配はない。 有料老人ホーム入院中。デイサービスでの交流は楽しいと話す。</p>	
4	状況の概要 及び経過	<p>娘からコルセットは24時間着用との医師から指示があったと伝えられたため、着用するようにしていたが、本人は苦しいからと自分で外したり緩めたりするため、専門医に確認したところコルセットは着用しなくてもよいとのことであった。 しかし娘からは強く着用を求められる。 また、娘からは倒れたら骨折し、半身不随になるため、移動は車椅子を使うこと、歩かせる時は昼間に必ず付き添うことを求められる。</p>	
5	解決にむけての ポイント	<p>本人の気持ちを娘さんへ本人が伝えたが、娘さんが現在の病状を話しダメとだと押し切る。本人は娘さんの前では応じるが不満げである。</p>	
6	対応の結果	解決	・ <input checked="" type="checkbox"/> 不調
7	今後の課題	<p>娘が父を思う気持ちが強いのは理解できる。しかし、本人の生活をもっと理解してほしい。本人の残された時間を本人らしい生活、人生のしめくりというところで、受け止めもらうには、娘さんともっと信頼関係をつくり、ゆっくりと話しあう必要がある。病院ではなく、生活の場として受け止めてもらう必要がある。</p>	

◇尿とりパットの付け方がおかしい◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(デイサービス)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	<p>本人は夫と娘の3人暮らし。ペースメーカーをされ皮膚状態も良好ではない。 定期的外出(デイサービス等の利用)で他の同世代の方々との交流を図り楽しく 過ごしたいとの希望がある。</p> <p>入浴により身体保清と皮膚状態の観察や必要な処置をして欲しい。</p>	
4	状況の概要 及び経過	<p>皮膚状態に観察や必要な処置があるにもかかわらず、尿とりパットのビニール部 分が折れて直接皮膚に接触していた。本人は自分の意志表示もできず、身体を 動かすことも出来ない状態である。</p>	
5	解決にむけての ポイント	<p>キーパーソンである娘の話を十分に受け止め、対応のまずさに対して謝罪し、今 後、職員全員に周知徹底して皮膚状態、身体的能力について熟知して対応してい く旨を説明。早速緊急ミーティングを行う。</p>	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	<p>必ずパットの位置を確認して本人に不快な思いをさせる ことなく、又皮膚状態の悪化を防ぐことにも繋がった。 次女の方とスタッフの関係は良好。</p>
7	今後の課題	<p>新入職員に対する指導を徹底していく。 担当を決めて確認する。</p>	

◇リハビリパンツが汚れている◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(特別養護老人ホーム) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	認知症があり、生活面において、一部介護拒否が見られる。人と会話をしたり、行事等に参加したりすることが好きで人の居る所を好む。現在の身体機能を維持し、出来る事は本人にさせていただき、嘱託医の定期回診、看護師による毎日の健康チェック、日常のケアを通し、心身の維持、悪化予防に努めている。	
	状況の概要 及び経過	家族から週1回の面接時にリハビリパンツを見てみると、入浴日以外、殆ど尿・便で汚染している。他の利用者の様にトイレ誘導を行なっているのか。との訴えがある。	
5	解決にむけてのポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に再度トイレ誘導の意識づけを行なう。 ・定期的な声かけ・誘導を繰り返し、本人がトイレに向かう時には後から付き添い、待たせることなく、職員間で連携をとりスムーズに介助を行なう。 	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	紙パンツとパットの汚染が解消された。
7	今後の課題		

◇支援状況を把握していない◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(老人保健施設) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	キーパーソンの夫は検査入院が必要となり、老健施設に入所利用となる。 夫の急な検査入院による利用であったため、サービスに対して特段の要望は無かった。	
4	状況の概要 及び経過	キーパーソンの夫が退院した後、支援相談員による入所期間中の説明を行う際に入浴が1回しか実施出来ていない週があり、清拭を行っているかとの問いに対して「していると思います」の返答に対し、「～と思います」ではないと憤慨され、「把握しておくことが当たり前であろう」とご指摘される。	
5	解決にむけての ポイント	キーパーソンの急な入院という背景を無視しており、利用者を心配されている心情を蔑ろにしていた。また、説明を行う際の情報収集不足並びに説明における表現方法が誤っていた。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	後日、上司同席のもと、謝罪と詳細な入所期間中の利用者の状態を説明し、了承して頂ける。
7	今後の課題	利用者・家族の置かれている状況をきちんと把握することを第一に行う。 また、説明をする際は情報収集並びに説明に落ち度が無い様にロールプレイを行い望む。関わる全ての者が把握しておく事が課題であり重要である。	

◇新人職員の対応が悪い◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(ショートステイ) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	自宅にて夫婦で生活。食事摂取以外の日常生活にて介助を要する。 自分の想いを伝える事ができ、他者との意志疎通も図れる 在宅での生活をこれからも可能な限り続けたい気持ちがある。妻も自分の体が動く限りはデイやショートへのサービスを利用しながら在宅での介護を希望。	
4	状況の概要 及び経過	ショートの利用中に新人介護員が他の利用者のコール対応で居室へと向かっている際、本人から「おーい おーい」と呼ばれている事に気付かず通りすぎてしまった。 また、この職員が排泄介助をした際、布オムツを引っ張った事で臀部の痛みがあった。身体の向きを変える時にも、物を扱うような対応に不快感を与えてしまった。 奥様から担当ケアマネを通して対応の仕方の苦情が寄せられた。 後日、居宅担当ケアマネ、ユニットリーダー、相談員により謝罪へ出向く。	
5	解決にむけての ポイント	介助をする中でも、周りの状況確認の徹底。 新人職員への介護技術の園内勉強会開催と園外研修会の参加により、技術の向上に努める。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	今回の事を謝罪し、施設側の今後の対応策を報告する事で納得。
7	今後の課題	ひとりひとりの介護技術の向上と、想いや気持ちを察し、それに応える支援のあり方。周りの状況を把握し、ひとりで直ぐに対応できない時には応援を直ぐに呼び対応する。	

◇送迎時に家族に伝えた事と連絡帳の内容が違う◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(小規模多機能事業所)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	自宅にて夫婦で生活。 右半身麻痺、移乗など全面介助。嚥下状態が悪い。褥瘡あり。 体内の熱を放出できず午後から熱が出やすい。 週6回通い利用。時々泊りの利用もある。	
4	状況の概要 及び経過	通い利用の際、熱がある時など必ず連絡帳に記入し、送迎者も夫に報告するようにしている。連絡帳には「熱がなかった」と書いてあったが送迎者は「熱があった」と報告していた。「職員の教育は誰がするの？」などの言葉があり、不快感が見られる。	
5	解決にむけての ポイント	夫の気持ちは「奥様をちゃんと見て欲しい」、「変化があれば教えて欲しい」と心配の気持ちからの苦情申出だと考え、本人と夫の気持ちを理解し、職員間の連携を図ることとした。 管理者よりすぐに電話で謝罪した。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	細かい事にも目を向け、伝えるべき事は確実に伝えることを説明する。 「ここしかないから頼みますよ」と言って下さる。
7	今後の課題	送迎後、連絡帳への記入の確認、伝達漏れのないようにする。 ご主人の気持ち、体調を考えての言葉かけを行う。	

◇他利用者から誹謗中傷を受けている◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(認知症対応型グループホーム) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	認知症がありグループホームに入居している。	
4	状況の概要 及び経過	<p>家族が面会中に来られた際、他利用者複数より利用者本人の事を話されていた。内容は誹謗中傷で「ほがなか」「バカやっで」等であった。</p> <p>気付いた職員がすぐに対応するも会話は止まらず家族の方は涙を流されていた。</p>	
5	解決にむけての ポイント	<p>毎月、お便りにて本人の状況を報告していたが、そこにはプラス面しか書かれていなかった。ご家族は本人が楽しく過ごしている思い来園され、ショックが大きかったと思われた。月に一回近況報告を電話でお伝えしていく。(家族のお願い)</p>	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	<p>現在も、月一回の連絡を続けている。生活の中で小さい事も、細かく伝える事でご家族が安心される様子が見られる。又、家族からの連絡が増えてきた。</p>
7	今後の課題		

◇他利用者の言動に困っている◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(有料老人ホーム) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	有料老人ホームの個室に入居している。視力が悪く体調にも波があるが、見守りや一部介助で過ごすことができている。 他利用者とはこれまでよく話をするなど仲良く過ごしてきた。	
4	状況の概要 及び経過	本人から「これまで仲の良かった他利用者の認知症が進むにつれ、他の方の悪口や物取られ等の訴えが増えるようになってきた。早朝や夜間にも放室され、妄想話をされるため、怖くなってきたため、自分の部屋には来て欲しくない。」との訴えがあった。	
5	解決にむけての ポイント	本人及び職員間で対応を検討し、本人の居室で二人きりにならないよう配慮することとする。 本人居室については、早朝・夜間はストッパーにて他利用者が入れないようにし、日中は職員が見守り入っていきこうとした際は、職員から居室には入れないことを伝え、職員による傾聴を行うこととした。	
6	対応の結果	解決 ・ 不調	訪室回数が減り本人からは納得していただいたが、他利用者からは嫌悪感が芽生えてきている。利用者間に亀裂が生じないよう職員が間に入りお互いに話をする機会も設けている。
7	今後の課題	利用者間での思いに相違がある。 認知症のある他利用者に理解していただくことが難しい。 今後認知症が進行した際の対応。	

◇事業所と利用者とのトラブル◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input type="checkbox"/> 通所(居宅介護支援事業所)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	家族とは絶縁状態であり、一人で生活している。 健康状態は良いが糖尿病がある為、経過観察が必要。 通所介護週2回、訪問介護週1回、訪問介護週1回利用中。	
4	状況の概要 及び経過	通所介護利用中に他利用者とトラブルになる。本人の暴言により言われた側はその後様子がおかしくなった。 事業者側としては会議を開き、対応を協議した結果、利用を控えてもらう事となる。しかし、本人は納得されておらず、お互いの溝ができてしまった。	
5	解決にむけての ポイント	事業者側より一方的に通達してきたことに腹を立てられる。 ケアマネが仲介したため、事業所から直接本人へ説明をされていなかった。 事業所と連絡を取りケアマネも同席して本人に直接、経緯の説明をしてもらう。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	直接話し合いをすることで本人の気持ちが少し吹っ切れた感じになり、最後はおおよそ納得をされた形となる。 しかし本人はまだ未練がある為、現在もサポート継続中。
7	今後の課題	ちょっと言葉の行き違いや受け取り方により問題が大きくなってしまった。事業所側の対応にも注意を払う必要があると感じた。今後は小さなサインを見落とさず直ぐに対応する必要と感じた。	

◇請求書が間違っている◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(有料老人ホーム) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	有料老人ホームに入居。通所介護週1回利用。 キーパーソンは他県在住。 脳梗塞・心疾患・糖尿病の既往歴があるが安定している。 経済面は子どもの支援を受けて生活している。	
4	状況の概要 及び経過	家族より電話連絡にて、受け取った請求書並び領収書の「医療費控除対象金額」欄が0円となっており、その為に確定申告が3ヶ月分漏れたとの事。 3ヶ月分の領収書の再発行をして欲しいとの事。	
5	解決にむけての ポイント	家族へ電話にて謝罪し、すぐに領収書の再発行を行う。 領収書の「医療費控除対象金額」欄の記載がされなかった要因、特定作業を行う。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	謝罪し、すぐに領収書を再発行した。
7	今後の課題	請求書等を発行する際に、事務スタッフのみでなく現場スタッフも確認し誤りがないように注意する。	

◇利用料が高く入居できない◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(グループホーム) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	外傷による両上下肢機能全廃(1種1級)障害年金1級。 兄夫婦と同居。 本人の身体機能が低下して家族が介護することが出来なくなった為、将来のことも考えて長く入居できる所を探したい。	
4	状況の概要 及び経過	本人入院中にグループホームの入居について手続きを進めていた。 退院間近に家族に1ヶ月の負担金を提示した際、負担が大きく入居できないとの訴えがあった。	
5	解決にむけての ポイント	本人・家族の経済状態をしっかりと把握する。 グループホームの負担金について、口頭だけでなく文書で提示し、曖昧な表現は避ける。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	退院前に利用計画を見直し、しばらく短期入所に対応。その後グループホームより負担金の少ない入所施設に入所し了承される。
7	今後の課題	利用料については曖昧な表現を避ける。 文書での説明を行う。	

◇通帳がなくなった◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所()	
		<input type="checkbox"/> 通所(訪問介護)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	夫婦二人暮らし。妻は関節リウマチがあり要介護3。 夫は妻の介護及び生活の全般に支援している。 訪問介護の生活支援(掃除週一回)。手足のしびれや腰痛がある為、床の掃除や腰を曲げる動作に無理がある為、訪問介護の支援を希望(ベッドの下の掃除を含む)	
4	状況の概要 及び経過	「こたつ敷の下の預金通帳の入ったバッグが無くなっている。ヘルパーが掃除の際に盗んだんだ」とクレーム。 事業所のサービス提供責任者及び会社総務部長と訪問し、きちんと利用者の話を聞き、掃除前の状態確認を行った。	
5	解決にむけての ポイント	ヘルパー・事業所と利用者との信頼関係と保つためにも丁寧に対応する必要があった。利用者の主張を十分聴取し、決して誤解をとりたくない事がポイントと思う。	
6	対応の結果	解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	利用者からの不信感が大きかった事もあった為、警察に届けて調べてもらうしかない判断。自宅内の捜索は依頼した。結果、自宅内で発見されたが、利用者からの契約解除の連絡で利用中止となった。
7	今後の課題	利用者の身体や環境は日々変化し、色んな事で被害的訴えや苦情があるかわからない。信頼関係を保つ為に決して相手を批判したりすることがないように注意。相手の主張を十分に聴く事と早い対応が大切と思う。	

◇洗濯物を縮ませてしまった◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	■高齢者 □障害者 □児童 □その他()	
		■入所(特別養護老人ホーム) □通所()	
2	申出者	□利用者 ■家族 □代理人 □職員 □その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	要介護度4。フリーハンド付き添いでその他ADL介助が必要。 認知力低下が見られる。洗濯は施設洗いを依頼されている。 ご家族は遠方の方で面会は半年に1回程度。衣替えは近くに住む親類が全て行っている。	
4	状況の概要 及び経過	入浴時、浴室内にいる職員が洋服の生地・表示をしっかりと確認して、もう一度洗濯機にいれる際にもう一人の職員が再度確認し、二重確認することにして十分注意はしていたが、ウール 100%のものを乾燥機にかけてしまい、縮ませてしまった。直ぐに、ご家族へお詫びし、関わった職員には洗濯の仕方の指導を行うとともに全職員にも徹底させた。	
5	解決にむけての ポイント	4日間のミーティング内で職員に洋服の品質表示の見方を教え同時に洗濯も指導した。 ご家族は指導内容を説明し、同じ洋服を弁償し謝罪した。	
6	対応の結果	解決 ・ 不調	ご家族に説明し、謝罪し、納得される。
7	今後の課題	① 引き続き二重チェックを行う。(洗濯に出す・洗濯機に入れる・乾燥機を使うそれぞれの職員) ② 若い職員は品質表示の見方が曖昧で洗える物と洗えない物の区別もつかず、継続的に年配の職員が中心となり指導を行う。 ③ 新人教育について、ここまで徹底して行わなければならない事を痛感している。	

◇衣類を紛失しないで欲しい◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(小規模多機能事業所)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	本人:老健に入所、胃ろうの為、居室で過ごされる事が多い。 家族:ご主人が二日に一度ほど面会に来られる。 洗濯物は業者に依頼しており、ネットにて洗濯を出すと数日後返される。	
4	状況の概要 及び経過	ご家族より衣類が無くなったと訴えがあり、職員が衣類を探すも見つからず。 以前入院していた病院で、衣類紛失があり不信感を抱いていた。 なぜ紛失したのか理由を知りたい。	
5	解決にむけての ポイント	他利用者のダンスや業者にも確認したが見つけることはできなかった。 その後、家族が衣類を持ってこられた際は、職員が預かり、写真を取って衣類を把握することとした。持って帰られる際も、職員に声をかけて頂くよう依頼した。 居室担当による定期的なダンスの確認も行うこととした。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	その後、衣類の紛失の訴えはなくなり、利用者様の衣類の把握が出来る様になった。
7	今後の課題	今回は、一人の利用者への対応だった為、対応できているが、同じ対策を全利用者に行う事は、難しいので他の対策の検討も必要である。	

◇他の人のタオルが入っていた◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(デイサービス)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	自宅にて夫婦生活。本人は自力歩行移動が困難なため、日中車椅子で生活。うまく声を出すことが出来ない為、自らの気持ちの訴えは少ない。 在宅での生活を少しでも長く続けたい。手足の筋力を高め、転倒無く移動しトイレや入浴が自ら行えることを望んでいる。	
4	状況の概要 及び経過	入浴、着脱時に本人のタオルを他利用者の鞆の中に間違っ入れてしまい、その場で気づくことができないまま自宅に帰した。 次回利用日にご主人がタオルの件をたずねるも、すぐタオルが見つからず一週間程度経過し、タオルが見つかり自宅に届けた。	
5	解決にむけてのポイント	タオルを間違っ入れた日の利用者名簿を作成し、ひとりひとり確認する。 タオルを使用した時に入浴していた他利用者やその家族に状況を説明し自宅のタオルを確認していただく。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	他利用者宅から「今まで持っていなかったタオルがあった」と電話連絡があり、タオルを受けとり、確認して頂き返すことができた。
7	今後の課題	利用者の私物に名前の記入して頂く(家族の了承のもと)。介護者は名前のチェックと物の形、色を記憶し責任感をもって対応する。 入浴時には他者との荷物が混ざることがないように、一人一つのかごを使い、かごはできるだけ移動しないようにする。	

◇他人の衣類が混ざっている◇

項目		事例内容		
1	サービスの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()		
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(老人保健施設) <input type="checkbox"/> 通所()		
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()		
3	利用者の状況 サービス利用状況	<p>アルツハイマー型認知症による物盗られ妄想等があり、在宅困難となり入所。これまで同居して介護してきた長男夫婦は今後グループホームでの生活を希望されている。</p> <p>長男夫婦との関係は良好で面会にも頻繁に来訪される。</p> <p>週2回入浴を提供しており、使用した衣類等は家族が持ち帰り洗濯をしている。(入浴後の衣類の管理は介助を行った職員が居宅の洗濯収納ケースに入れ、家族が面会時に持ち帰る)</p>		
4	状況の概要 及び経過	<p>洗濯物の間違いがあったと、他利用者の肌着を持参され相談があり、「これで3回目です。前はバスタオルでその際の職員に話をしたのですが、きちんと確認して欲しい」と強い口調で話される。</p> <p>家族へ謝罪し、前回のスタッフの対応状況を家族へ確認する。対応したスタッフへも前回の対応状況を確認、当日の入浴介助を行ったスタッフにも状況確認する。</p>		
5	解決にむけての ポイント	<p>前回の申し出の情報がスタッフへ周知されていなかった。</p> <p>入浴介助のスタッフのミスから洗濯物が混合してしまった。</p> <p>入浴後の洗濯物返却方法(収納ケースへの返却後、チェック表へ記入)を変更し、ミスが起きないように環境を整えた。</p> <p>相談・苦情の対応方法・報告や周知方法の再検討を行った。</p>		
6	対応の結果	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center;">解決 ・ 不調</td> <td> 上記対応をおこなっている旨、家族へ報告。 今回の申し出から1ヶ月と退所前に同様のミスが発生していないか確認した結果、発生していないとの事。 </td> </tr> </table>	解決 ・ 不調	上記対応をおこなっている旨、家族へ報告。 今回の申し出から1ヶ月と退所前に同様のミスが発生していないか確認した結果、発生していないとの事。
解決 ・ 不調	上記対応をおこなっている旨、家族へ報告。 今回の申し出から1ヶ月と退所前に同様のミスが発生していないか確認した結果、発生していないとの事。			
7	今後の課題	<p>苦情になる前の相談や問題の改善に向けた提言等をどの様にすくい上げていくかが課題と考えています。</p>		

◇タンスの上に洗濯物が散乱している◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	■高齢者 □障害者 □児童 □その他()	
		■入所(特別養護老人ホーム) □通所()	
2	申出者	□利用者 ■家族 □代理人 □職員 □その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	<p>痰からみが多く、それに伴う発熱も見られる(看護師によりその都度吸引をおこなっている)。</p> <p>長男のお嫁さんが週に1回面会ある(職員とも良く話し、コミュニケーションは良く取れている)。</p> <p>痰からみがあるので吸引をして苦しくないように過ごしてほしい。</p>	
4	状況の概要 及び経過	<p>長男のお嫁さんよりいつもタンスの上の衣類が乱れていて整理できていない。「面会から帰る時に綺麗に整えて帰るのに」と訴えがあり、その場に対応した看護師が丁寧に詫言をする。</p>	
5	解決にむけての ポイント	<p>ケースワーカー以外に環境整備担当(選任)も二人配置し、住まいを綺麗に豊かに整えることについては特に気を付けていたがスタッフの意識不足やケアが届いていない現状を知らされ業務の見直しと環境整備担当者による日々の確実な仕事の徹底をリーダーと話し合う。</p>	
6	対応の結果	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">解決</div> ・ 不調	<p>その後ご家族からのクレームはない。同じ様な思いをされているご家族もあると考え環境整備担当とケアワーカーも交え緊急ミーティングしてホーム各居室を整える。</p>
7	今後の課題	<p>クレームとなって表面化して初めて課題が見えるという事では業務管理が徹底されていないことなので、部署の責任者の役割の明確化と併せてスタッフ全体に「暮らしの質」の理解と意識向上に努めていく。環境整備スタッフが帰る際に洗濯物がタンスの上に無いことを確認するよう徹底をはかる。</p>	

障害者分野

◇何度呼んでも職員が来てくれない◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(障害者支援施設) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	<p>家族は夫のみ。夫は仕事で遠方に出かけることが多いが面会は良くある。 多発性硬化症を発症し生活全般にケアが必要になり入所。普段より妄想や大きな声を出す傾向がある。 家に帰りたいとの希望があり、夫の送迎にて月に1回帰宅している。</p>	
4	状況の概要 及び経過	<p>早朝(夜勤帯)ブザーを鳴らす事が出来なかった為、大きな声で「お願いします」と50回程呼んだが来てくれなかった。 その後、隣の部屋で職員が他利用者の介助をしている音がしたが、それでも私のところには来てくれなかったと本人から苦情受付担当者に話した。</p>	
5	解決にむけての ポイント	<p>当日の職員2名に聞き取りを行ったところ、かねてからよく声を出す他の利用者かと思いつきすぐに対応しなかったと事実確認をする。 苦情解決責任者が職員2名に、利用者が誰であれ声が聞えたら直ぐに対応する様に嚴重注意した。また、責任者と職員から本人に謝罪を行った。</p>	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 不調	<p>その後、当利用者からは苦情はなく、当職員との関係も良好である</p>
7	今後の課題	<p>虐待防止の研修も含めて、利用者の人権を尊重する支援について研修を進め行く必要がある。</p>	

◇ヘルパーの口調が強い◇

項 目		事 例 内 容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input type="checkbox"/> 通所(相談支援・居宅介護)	
2	申出者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	不眠症・鬱病・心身の状態が不安定。 部屋が散らかり足の踏み場もない状態であったため、居宅介護(家事援助)による部屋の掃除を希望しているが強い口調の方が苦手である。	
4	状況の概要 及び経過	ヘルパーを利用していたが、ある60代のヘルパーの口調や片付け方に対して、自分がいじめられると感じてしまうので、他のヘルパーの方に変更してほしいと相談支援事業所に訴えがあった。	
5	解決にむけての ポイント	ヘルパーからいじめがあるとは考えにくい状況ではあったが、相談支援事業所が本人の訴えを傾聴し、ヘルパー事業所に連絡入れ、本人の受容状況を伝える。ヘルパー事業所と相談支援事業所に対応を協議し、担当ヘルパーを変更することになった。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 不調	ヘルパー事業所も本人の心身の状態を理解し、担当者の変更と対応の仕方を工夫し、良い関係を継続する事が出来た。
7	今後の課題	心身に障害がある利用者さんに対しては、ただ元気に明るく振る舞うだけではいけない。本人の状態を見ながら強弱をつけていかなければならない。 相談支援事業所からも本人の状態をヘルパー事業所へ伝え、対応について協議しながらトラブルを未然に防ぐ事が大事である。	

◇職員から握手をされた◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(就労継続支援 A 型事業所)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	両親・妹・弟と同居。気分障害があり、精神科病院に定期的に通院中。 就労継続支援B型を利用していたが、本人の希望で約1年前からA型事業所を利用。	
4	状況の概要 及び経過	通い始めは緊張感もあり、突然泣き出すなど、情緒不安定であった。 ある日、昼頃に「帰ろうかな」との発言があったが、その日就業まで作業を続けることができた。 帰り際、男性職員が「良く頑張ったね」と手を出し握手をしたが、本人は病院へ「セクハラではないか？」と連絡・相談した。	
5	解決にむけての ポイント	病院担当者への状況を説明した。 本人の訴えを傾聴し、丁寧な説明を行い、不用意なスキンシップをしないよう職員間での勉強会を行った。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	病院、事業所での話しを通し、本人もすぐに落ち着かれた。状況説明(なぜ握手を求めたのか等)し、納得してもらった。現在は、ほぼ毎日安定した通所が出来ている。
7	今後の課題	職員の接遇研修・勉強会等を進め行く必要がある。	

◇職員からの言葉かけで不安になった◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	□高齢者 ■障害者 □児童 □その他()	
		□入所() ■通所(就労継続支援B型事業所)	
2	申出者	□利用者 ■家族 □代理人 □職員 □その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	週1回のみ事業所利用。 以前は週5日利用できていたが、体調が悪化し週1回の利用となっている。 1ヶ月前から利用者本人と施設長が週2回利用することを約束したが、その後も週1回しか利用できていない。	
4	状況の概要 及び経過	利用者の母親から相談支援事業所通じて苦情申出があった。 (内容)事務員から「○曜日も来なさい、待っているよ」と強く言われ、利用者本人が、気にして少し引きこもり状態になっている。施設長や生活支援員から言われるのは理解するが、なぜ事務員から言われるのか、どういう気持ちで言っているのか確認してほしい。	
5	解決にむけての ポイント	本人・母親の希望を聞き取り、①利用日のことは施設長や生活支援員から伝えるようにしてほしい。②週2回利用は難しい。③以前から事務員の発言は少しきついつと感じていた。④事業所は継続利用したい。との意向を確認した。	
6	対応の結果	解決 ・ 不調	利用日については、施設長と調整をすることとし、事務員の今後の発言を改めることを説明し了承される。
7	今後の課題	以前は週5日利用できていたことから、事務員も本人の事を思い週2日の利用を勧めたが、結果的に本人を悩ませてしまった。本人の立場に立った発言を心がける必要がある。	

◇福祉有償運送で異性に体を触られたくない◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input type="checkbox"/> 通所(福祉有償運送)	
2	申出者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	1人暮らし。リュウマチ、冬場の体調は特にすぐれない。 通院や買い物等の移動の際に福祉有償運送事業の利用。	
4	状況の概要 及び経過	福祉有償運送を利用した際に、車椅子から車に移乗する時の介助者が男性であった為、足を乗せる時に不快であったと苦情があった。	
5	解決にむけての ポイント	身体介助を伴うサービスはできる限り同性による介助を心がけることとし、本人に説明を行った。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	現在、同性の介助で利用を継続している。
7	今後の課題		

◇家族以外に個人情報が出た◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	□高齢者 ■障害者 □児童 □その他()	
		■入所(宿泊型自立訓練) □通所()	
2	申出者	□利用者 ■家族 □代理人 □職員 □その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	宿泊型自立訓練事業所に入所中。障害年金受給。統合失調症。 金銭管理が苦手が多額の現金を一度に所持し、所持金を全て使ってしまうことがある。	
4	状況の概要 及び経過	<p>事業所での買い物訓練中に本人が万引きしようとするところを付き添いのスタッフが発見し阻止することがあった。</p> <p>本人の自室を確認したところベッドの下に多量の品物が隠されていたため、本人に確認したところ万引きの事実を確認した。</p> <p>事業所において本人への指導等の再発防止策を取ることとしたが、本人をいつも心配している独居の父には不安を与えないよう伝達せず、本人の買い物支援を行っている伯母にだけ事情を説明した。</p> <p>その後、伯母を通じて父に万引きの件が伝わったことから、本人の妹から「父が万引きの件を知りショックを受けている。ここの個人情報の取扱いはどうなっているのか。」との申出があった。</p>	
5	解決にむけての ポイント	<p>事業所でこれまでの経緯を確認し、身元引受人以外に個人情報が出たことについて家族に対し謝罪を行った。</p> <p>また、本人を交えて万引きの再発防止に向けた訓練プログラムの説明と個人情報の取扱いについて話し合いを行ったところ、父に伝えにくい情報については本人の妹に対し、報告・連絡を行うこととなり、了承された。</p>	
6	対応の結果	解決 ・ 不調	以後問題は生じていない。
7	今後の課題	伝えにくい内容であったとしても、伝える前提でどう伝えるべきかを検討する必要がある。	

◇異性の利用者の接し方が気になる◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	□高齢者 ■障害者 □児童 □その他()	
		□入所() ■通所(就労継続支援B型事業)	
2	申出者	□利用者 ■家族 □代理人 □職員 □その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	通所で就労継続B型を利用。女性。	
4	状況の概要 及び経過	送迎車輛に乗車する際、本人がシートベルトを着用できないため、他の男性利用者が着用を手伝ってくれていたが、それを見た家族から「あんまり接近しすぎではないか。本人に覆いかぶさるようなことはしないで欲しい。」などの申し入れがあった。	
5	解決にむけての ポイント	本人のシートベルト着用は職員が行うこととし、男性利用者には見守りのみしていただくよう説明し、了解してもらった。 家族には男性の純粋な善意であったことを説明し、併せて、今後は職員で対応することを説明した。	
6	対応の結果	解決 ・ 不調	その後はトラブルなし。
7	今後の課題		

◇他利用者から暴言を受けた◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(障害者支援施設) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	施設入所支援、生活介護利用中。他事業者のサービスは利用していない。	
4	状況の概要 及び経過	他利用者より侮辱されるような暴言を受けたと相談あり。 日頃からきつい言い方をされることに対し傷ついている。今後仲良くしていきたいと思っているがうまくいかない。日頃から他利用者の言動や行動が気に入らない様子。	
5	解決にむけての ポイント	<p>両者の気持ちを平等な立場で確認し、スタッフ全員に対し、情報や意見を集め、対応を検討した。</p> <p>他利用者は時より口調が荒くなることもあるため、本人が暴言と捉えてしまった状況が確認されたため、他利用者に対し直接ではなく、職員を通じて伝えるよう助言し、了承される。</p>	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	両者の気持ちが収まり和解された。
7	今後の課題	些細なことが原因でトラブルに発展する可能性があるため様子観察が必要である。	

◇他利用者から頻繁に注意される◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(自立訓練) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	父:精神科病院入院中(要介護2) 母:デイケア利用中(要介護3) 兄:精神疾患あり、就労B型利用 本人:中学校卒業後、父(自営業)の仕事の手伝いをしていましたが、父親が入院したため職を失う。兄の家族に対する暴力や年金等の浪費により、日中の時間だけでも兄から離れて安心できる時間を作るべく、関係機関と協議のうえ事業所を利用することとなった。	
4	状況の概要 及び経過	本人の性格から、周囲への話しかけが多いため、同じ利用者からの何度も注意を受けたりする。または悪気はなく地の言葉で話しかけられたりするが、その事が怒られていると受け取られたり、言葉使いについて批判されたりすることが頻回にある。 家に帰ってから注意されたことを家族に話し、兄から相談を受ける。周囲からいろいろ乱暴なこと等を言われて困るとの事。本人家族から相談という形で事情を確認した。	
5	解決にむけてのポイント	周囲の本人に対する攻撃的な感情はないので、この事を本人と家族に説明しながら一定の理解を頂く。併せて、作業時の配置を見直し、利用者からのとっさの投げかけに対しては職員が適宜介入する回数を増やすなどして対応。同じ様な話題にこだわりがみられるような時は職員が話題を変えたりして場の雰囲気を変化させるようにした。同時に信頼関係を構築する意味でも自分のことを相談できる窓口をつくる。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	少しずつではあるが、困り事は利用者や家族に持ち込まずに遠慮なく職員に投げかける事ができるようになった。
7	今後の課題	地道に個別的な相談に誠実に対応していくことが、苦情に発展しない秘訣であるが、職員ひとりひとりがその対応を理解して実際に徹底することが大きな課題と考える。	

◇短期入所の後大きなアザができていた◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(短期入所) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	自宅で両親と3人暮らし。本人は自閉症であり、コミュニケーションをとる事が難しい状況であるが家族や支援者にて代弁することで概ね、問題なく生活している。家族の希望は、本人が落ち着いて過ごさせるようにしてほしい。本人の思いをくみ取り支援して欲しいと思っている。	
4	状況の概要 及び経過	短期入所終了後、自宅で入浴の際に左足首に手のひら大の痣を父親にて確認し、事業所へ状況確認の為、電話を入れる。短期入所時は落ち着いて過ごしていた事を返答する。家族は大事をとり病院へ通院、打撲との診断。後日、父親から「本人は何かあった時に訴える事が出来ない。どうして手のひら大の痣に気付かないのか。」と苦情を申し立てる。	
5	解決にむけての ポイント	短期入所時の本人状況の確認を再度行う。 痣については、本人の自傷の可能性もあったが事務所の責任として捉えた。 所長が自宅へ出向き謝罪。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	家族も事業所として動いてくれた事に納得し、「今後も宜しくお願いします」との返答を得た。
7	今後の課題	短期入所時の身体チェックの強化(入浴・着替時)を行う。 電話連絡等を利用し、家族と信頼関係の構築。 何でも話し合えるように努める。	

◇腕にアザがある◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input checked="" type="checkbox"/> 入所(自立訓練) <input type="checkbox"/> 通所()	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	療育手帳(A1)、身障手帳(1種1級)。歩行不安定の為、下肢装具着用。 発語なし、言語理解低調。まわりの人に構ってもらいたい為に机や椅子を叩いたり、蹴ったり、力加減ができずに他人を叩いたりする。 生活訓練事業(通所)利用。保護者が仕事の間、生活全般支援(食事・入浴・排泄等)利用。安心安全な環境で楽しく活動に参加して欲しい。	
4	状況の概要 及び経過	相談支援事業所がモニタリング日程調整の為、保護者宅へ連絡すると、父親より左腕に「アザ」があると苦情を受けたと連絡。 事業所でも「アザ」を確認していたが原因に心当たりが無かった事、アザの濃さから本日できたものではないと判断し、連絡帳の記載を怠ってしまい、事業所で何かあったのかと心配される。	
5	解決にむけての ポイント	苦情の原因究明(当日携わった職員で事実確認)。 その上で携わった職員全員で保護者や送迎に来た際に直接謝罪。 再発防止策を伝える。事業所内でも周知を図る。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	「本人もすぐ手をだしてしまい周囲にぶつけてアザができやいので気にしないで下さい」との事
7	今後の課題	今後もアザ・ケア・体調など些細なことでも、必ず連絡帳に記載し、上司へ報告。 本人の手の届く範囲に机等ものを置かないように配慮。 自ら危険な場所へ移動しようとする時はその都度声かけし、散歩等による気分転換を図る。	

◇近隣の民家の敷地に入り込む◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input checked="" type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(就労継続支援B型事業所)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input checked="" type="checkbox"/> その他(近隣住民)	
3	利用者の状況 サービス利用状況	<p>母親と2人暮らし。自閉症スペクトラム。時々パニックになり自傷行為がある。休日に母親とドライブに出かける。健康面は良好。</p> <p>次の行動になかなか移ることができず、動作が固まっている時間が長い。数分間少し動いても納得いかず何度も同じ動きを繰り返す。</p> <p>事業所の近所の飼っている犬に近づこうとし、吠えるのを楽しんでいる。</p>	
4	状況の概要 及び経過	<p>施設の玄関から出て門をとびだし、隣近所の敷地内に勝手に入り込み、飼っている犬に近づき吠えるのを楽しんでいる様子が見られたと苦情を受ける。</p> <p>当時、施設の門が開いていた。道路も狭いため、とび出しが予想されるので、「門を閉めておいた方がよいのでは」と指摘を受ける。</p>	
5	解決にむけてのポイント	<p>苦情を受けた方へ謝罪を行い、本人の行動特徴を説明して理解を得る。</p> <p>本人には隣近所の犬には近づかないように日頃から注意を促し、玄関前にいたら外に出ないように様子観察を行う、また、本人以外にも勝手に飛び出す利用者もいるので、門は必ず閉めるように心掛けるようにした。</p>	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	<p>以前と比べ玄関から飛び出す行為と隣近所の犬に近づく行為は減少してきた。</p>
7	今後の課題	<p>対応したことで現在は減少してきたが、利用者は何時いなくなるか油断ができない状況にある。事業所を利用される際には、利用者の行動から目を離さないようにひとりひとりの状況把握を徹底して行っていきたい。</p>	

児童分野

◇子どもが噛みつかれた◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(保育園)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	両親共働き。 子ども2名(3歳, 1歳)。	
4	状況の概要 及び経過	園内で1歳の子が他児から噛みつかれた。気づいた保育士がすぐに対応したが、 歯形が残り、腫れもあったため、流水で冷却を行い、帰宅時に保護者に報告した。 その日の夜、保護者から電話があり、なぜ、噛みつきは起こるのか。噛んだ子ども の親からの謝罪はさせないのか。などの苦情を受けた。	
5	解決にむけての ポイント	園内で起こる“かみつき”は園の責任としてとらえて対処しているため、保護者同 士の謝罪は行わないことを説明した。 また、噛みつき行為は成長過程で見られるものと丁寧に説明を行った。 併せて、今後は発生した時の状況を詳しく説明するように心がけ、保護者会でも 全体に向けて説明を行った。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 不調	園の説明については概ね了承していただいた。
7	今後の課題	噛み付き行為は防ごうと思っても一瞬で起きてしまう。できるだけ起こらないよ うに心がけ、発生時の対応や保護者への説明を徹底する必要がある。	

◇送迎時の報告が不十分◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(放課後等デイサービス)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	両親、本児(8歳)の3人家族。 放課後等デイサービス(4日/週)利用。 本児の様子など丁寧に説明してほしいとの希望がある。	
4	状況の概要 及び経過	施設職員が本児を自宅に送った際、排泄の状態について聞かれたが、説明を十分に行う事ができず、母親を不快な思いをさせてしまった。その後、“施設への不満が溜まっている”との事で施設ではなく市町村の担当課に電話された。	
5	解決にむけての ポイント	母親の思いを確認し、送迎時の報告内容など保護者への対応で大切な事について、共通理解を図る。 送迎担当の職員だけでは答えられないこともあるため、連絡帳の充実や担任からの電話連絡などの充実を図ることとした。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	職員からの報告を徹底し、本児の排泄やそれ以外の様子について母親に話しをするようにしている。 これ意向苦情は聞かれていない。
7	今後の課題	保護者への対応については、まだ職員間でバラバラである。 特に新しい職員への研修などが必要である。	

◇送迎職員の発言が不快◇

項目		事例内容
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(放課後等デイサービス)
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()
3	利用者の状況 サービス利用状況	両親共働き、現在小学校の特別支援学級の5年生。弟も同じ小学校の1年生。 遺伝子疾患により知的障害、発育不全、肥満がある。 両親の帰宅時間が遅いので、学校終了後、見守りを含めて放課後デイサービスを利用している。
4	状況の概要 及び経過	個別支援計画作成の為に自宅にモニタリング面談を行った際、母親から送迎時にある指導員が「今日もおりこうさんでした」と言われる。自分の子どもは障害を持ち大人しくしている事は無いはず、幼稚園児ではないのに「おりこう」なんてバカにしているのではないかと苦情がある。
5	解決にむけての ポイント	指導員の発言については謝罪を行い、送迎時の説明方法について事業所で検討を行う。 活動内容については連絡帳の記載し、併せて送迎を担当する指導員と事業所がすぐにやり取りが出来る様に携帯電話を活用することにする。 また、携帯電話で当日の活動状況等の写真も確認してもらえるようになり、保護者からの信頼を徐々に取り戻すことができた。
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調
7	今後の課題	職員のマナー・接遇の研修。 保護者へ児童の様子、現況をありのままに伝える手段・方法を定める。 また、かねてから保護者との風通しの良い交流を持つこと。

◇子どもを休ませたくない◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(保育園)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	共働き世帯。 子どもを預けられないとどちらかの親が休まざるを得ず、経済的にもダメージを受ける。	
4	状況の概要 及び経過	水疱瘡を発症すると登園を遠慮してもらおうようにしているが、母親からガーゼでしっかり発症部位をふさげば感染しないので登園させてほしいと要望があった。 要望を受けた担当者が園長に相談し、園としては容認できないと回答した。	
5	解決にむけての ポイント	登園を控える感染症の種類や日数等について説明を行い。園の感染予防の必要性について理解を求めた。 また、水疱瘡についてガーゼだけでは感染予防ができないことや危険性について説明を行った。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	保護者に対し説明を行った結果、登園を控えることになったが、一部納得していない様子があった。
7	今後の課題	入園前に登園不可になる病気とその理由を説明する必要がある。	

◇排便確認していない◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(放課後等デイサービス)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	放課後を楽しく過ごしてほしい。	
		医療的ケアが受けられる。	
4	状況の概要 及び経過	排便コントロールの為、保護者の希望で浣腸を実施している。 連絡帳に 12:00 浣腸, 14:00 排便多量と記入したところ, 保護者より「浣腸して2時間もオムツを見なかったのか。」と訴えがある。「その前日も1時間以上空いていた」との事。 排便確認は行っており, その間の排便が無かった事を伝える。	
5	解決にむけての ポイント	連絡帳の記入だけでは支援状況が伝わらないことがあるため, 迎えの際の報告や連絡帳には排便確認した時間も記入することとした。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決	・ 不調
7	今後の課題	殿部発赤につながるので要注意、こまめに確認し, 保清に努めていく。	

◇キャラ弁はやめて欲しい◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(保育園)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他()	
3	利用者の状況 サービス利用状況	4歳児クラスの男児の母。介護職(夜勤有り) 園において月1回弁当持参の日を設けている。	
4	状況の概要 及び経過	運動時につけるゼッケンの装飾がエスカレートしていた為、園全体で装飾なしで見やすくする方向で統一してところ、月1回の弁当についても、見直して欲しいとの相談要望があった。 キャラクター弁当を作る人、そうでない人がいるので、園の方から保護者へ作らないよう伝えて欲しいとのこと。 申出人の気持ちを受け止めた上で、時間をもらい状況確認と対応検討を行うこととした。	
5	解決にむけてのポイント	弁当の日の子どもの状況の確認をする。 キャラ弁を持って来る子どもは喜んでいるようであるが、子どもが食事に集中できない状況や、デザインを重視することで食事のバランスが偏っているものがあることも確認された。 職員会議等を通して全職員で話し合う。結果的にキャラ弁自体は禁止しないが、華美になりすぎないことや主食や副菜のバランスに留意することをお願いすることとなる。申し出人に口頭・文書でお伝えする。	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	説明したところ申出人が恐縮される形になり「もういいです。すみませんでした」と言われた。
7	今後の課題	子どもの状況をしっかり確認した上で、保護者の子を思う気持ちを大切に受け止めながら対応を心がける。	

◇送迎時の駐停車のマナーが悪い◇

項目		事例内容	
1	サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 障害者 <input checked="" type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> その他()	
		<input type="checkbox"/> 入所() <input checked="" type="checkbox"/> 通所(保育園)	
2	申出者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 職員 <input checked="" type="checkbox"/> その他(住民)	
3	利用者の状況 サービス利用状況		
4	状況の概要 及び経過	<p>保護者の車が集中する朝夕の送迎時間において、一部の保護者が駐車場に車をとめず、付近の路上に駐車していた。</p> <p>近隣住民から路上駐車により渋滞が発生することや子どもが路上に飛び出しそうで危ないとの苦情があった。</p>	
5	解決にむけての ポイント	<p>まず出向いてお詫びをした。</p> <p>保護者に対し看板やお便り、口頭で駐車場利用を促した。</p> <p>混雑時間帯は、職員3人が常時道路に立ち誘導を図る事で解消した。</p> <p>また、室内とトランシーバーで連絡を取れるようにし、スムーズに受入が行えるようにした。</p>	
6	対応の結果	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 ・ <input type="checkbox"/> 不調	<p>現在、何の苦情もきかれない。</p>
7	今後の課題	<p>この状態を維持する。</p>	