

令和5年度苦情解決報告一覧表

苦情 件数	苦情申出人				苦情受付			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開（揭示・その他）	当事者了解非公開	不服申立
12	5	0	5	0	12	0	0		8	0	0	0	0	1	12	0	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

- (申 出) A氏から申出人が従事している清掃作業について不備を指摘され、そのことを同清掃作業従事者へ相談したところ、ハラスメントなので意見要望書を出すよう勧められ、下記のように意見箱へ投函した。
【A氏(原文は名前で記載)に中心掃除していないと指摘されハラスメントを受けました。毎日のようにハラスメントを受けています。ここから早く出たいです。もっと上を目標にしています。】
- (対 応) 申出人と面接を行ったところ、同清掃作業従事者に勧められたから書いただけで、特にどうして欲しいという要望は話されず、毎日と書いたことも特に意味はないとのこと。ただし、日常的にA氏から申出人へ注意するような関わりがあると話されたため、A氏にはトラブル防止のためにも職員を介してもらうよう注意し、申出人も了承を得た。

(申 出) 申出人から、次の2点について同時に申出があった。要旨は次のとおりである。

(1) A支援員(居宅訓練担当)の巡回時間が17時を過ぎることが多く、生活リズム上支障が生じていた。もう少し早い時間に巡回にきてほしい旨、B主任(主任指導員)に申出た。

(2) 上の申出以降、A支援員の態度が高圧的になったように感じる。具体的には次の2点である。

① 新しく購入したベッドが届き組み立てを依頼した際、「これを組み立てるのはしんどいやけどな」と言われた。

② 私が居宅訓練実施前に居室で飲酒したことについて、巡回時に「ほかの職員にはまだ言っていないやけど」と言われた。

①②については、申出(1)の巡回時間の改善申出に対する報復的な言動であり、脅迫されているように感じる。これによって強いストレスと不安にさらされ、怒りも感じている。

また、②の飲酒については、居宅訓練参加前に私が居室で飲酒していたところをA支援員に発見された際、A支援員から「訓練に参加する意志があるのであれば黙っておいてやる」と言われたことを受けての発言である。私は反省しており、それ以降、飲酒はしていない。

(対 応) 施設長はA支援員と面談し、申出を受けた事実について争いが無いことを確認した上で、今後に向けて必要と考えられる改善点を指示した。具体的には次のとおりである。

(1) B主任からA支援員に要望を伝えた。巡回時間は改善された。

(2) 申出事項それぞれに対する対応状況は次のとおりである。

① サービス提供開始直後でもあり、この事業の目的と参加者に求められること(自分でできることは自分で行う等)についてのインテーク不足があったのではないかと。この点、申出人には再度理解されるまで丁寧に説明し、不足の点について改めて同意を得ること。説明にあたっては、今般申出にまで至る現在の関係性を十分に考慮し、他の職員の協力を仰ぐなど最善の方法を取ること。

② 私たちは、利用者に対して専門的援助関係のもとで組織的に支援を行っている。今回、申出人(この時点では施設居室の利用者)の飲酒を把握しながら、個人の裁量でそれを報告せずに置くことは、業務遂行にかかる手続きに反し怠慢も問われかねない行為である。今後、こうした判断をすることが無いよう厳重に改善を指示した。

重要なことだが、申出人はA支援員の対応について「強いストレスと不安にさらされ、怒りも感じている」と訴えている。今回の聴取で、A支援員にはいずれの場面においてもその意図はなかったとのことだが、仮にも専門的援助を提供するものとして、そのように受け止められたことは厳しく振り返り改めるべきは改めなければならない。申出人の心情に慎重に配慮しつつ、関係改善を図るよう指示した。

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

- (申 出) 施設には高齢者の方が多く感染リスクも高い。持病を持っている方も多いと聞きます。5類に移行した所で感染リスクも脅威も減った訳でもない。日頃の入所者の皆さんを見ていて意識も高いようでもない。そんな中で先ず手を入れたのが食堂のパーティション。暖和していくにしてもリスクの高い“食事中”から手をつけるのはいかがなものでしょうか？ある職員さんにこう言われました。「世間の流れに合わせないと・・・」
一般企業でもマスクやパーティションに関しては「選択肢」がある所が多いようです。社員の声にあわせた方法でダブルスタンダードにしてい所も多いです。ただ職員さんにはこう言われました。「施設内の事について全てアンケートをとる事はできません・座談会やグループミーティングで声があれば・・・」利用者の健康や命に関わる事についてあまりにも軽蔑すぎる考えでしょうか？最も優先して声を拾わないといけない事ではないでしょうか？安心・安全を最優先に再度運営方法をご検討いただきたいと思います。
- (対 応) 今回頂いた意見を元に臨時で会議を実施し、食堂の一部のテーブルについてはパーティションを撤去せず移行期間内まで経過を見ることとなる。また、今回いただいた意見を真摯に受け止め、利用者の安全、安心を担保できるよう職員間で情報共有するとともに、施設運営に反映できるよう努めていくことを申出人へ説明し了解を得る。
- (申 出) 髪の毛が短い女性、体の大きい職員の名前が分かりません。名札をつけてわかるようにしてほしい。事務所の人も施設長以外分かりません。この人達は何か特別なんですか？よろしく願いいたします。
- (対 応) 全職員へ名札の着用忘れがないようを指示し、同様な意見があがらないよう徹底を依頼する。匿名での意見であったため座談会で意見の内容、対応について説明する。
- (申 出) 食堂での会話を正すのは誰が責任を持って行うのでしょうか。
指摘者とは是正責任者の回答を切望します。
職員、入所者限らず全体であり、パーティションが無くなったことで職員も入所者も少し気が緩んでいる気がする。
施設としてしっかりと感染症予防に取り組んで欲しい。
他の入所者の中にも気になっている人がいるので、今回の件について施設の対応が分かるよう掲示をお願いしたい。
- (対 応) 申出人へ食事中の会話などは食事介助にあたる職員が注意を行うこと、是正責任者については、利用者に関する総括としてA主任が該当する旨説明する。また、感染症対策として施設内に委員会を設けており、感染症対策について情報共有、対策を検討していることを伝える。今回いただいた意見は回答も含め掲示し他利用者へも周知することで申出人の了解を得る。

〈8月度〉

申出事項なし

〈9月度〉

- (申 出) 8月頃の話なのですが、夕食後の巡回の際に部屋に入ってくる足音が聞こえました。同室者が戻ってこられたのかと思っていたら、突然ベランダ側のカーテンの隙間からA支援員が顔を出しました。そして一言もなく去って行きました。予想だになかった出来事で鼓動は速くなりその後も不快な気分になりました。B支援員に関しては、消灯時間の巡回の際にドアをノックし「おかわりないですか？」と声をかけ乱雑にカーテンを開け閉めし大きな音をさせドアを閉めるといったことがありました。
ほとんどの職員はきちんと配慮していただいているが、利用者のプライバシーに関して理解していただけることを切望いたします。
- (対 応) 当該職員へ状況を確認し概ね事実であることを認められたため、今後同様なことがないように注意し、個別で利用者へのプライバシーの配慮について研修を実施する。
申出人へプライバシーの配慮に欠ける言動があったことを謝罪し、当該職員へ注意、研修を実施したことを説明し了解を得る。

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

- (申 出) 作業訓練について以下の内容の苦情がある。
アイールの名札加工を予備室、運動作業室で行っているが、訓練としての作業の意味も理解できるが、予備室と運動作業室の作業量があまりにも大きすぎる。最終的には自分達(運動作業室作業従事者)が納品必要分の穴埋めをしなければならぬ。
その反面、還付金に差があまりなく、現場からも不公平であるとの声があがっている。
予備室の作業担当であるA支援員は職員として、目標数や出荷日等の設定、管理等がなされていない。休憩の頻度も多く、作業を管理しているようには思われない。改善されないのであれば、別の作業内容をして欲しい。これらのことは2020年頃から何度も口頭で担当者へ申立てきたが、改善されていない。
利用者から見ればA支援員を特別扱いしているように受け止めます。このような声があがっていることを知ってもらいたい。
- (対 応) ・予備室と運動訓練室の間で作業量に明らかな差があり、運動訓練室で作業をされているみなさまがその穴埋めをされていること、その割に還付金に相応の差が無いこと等にご不満を感じておられることと承りました。
・両室で単位時間当たりの作業量が異なることは、当施設でも認識しています。私どもは、このことについて、特に運動訓練室で作業をされているみなさまが不公平と感じられるであろうことを十分理解しています。
・この作業量が異なる原因は、当施設が、経験、年齢、障害、性格などさまざまな特性を持った方を受け入れる救護施設であることに起因します。救護施設をご利用の方は、率先して作業に取り組まれる方がいらっしゃる一方で、さまざまな理由によって持続的に作業が行えない方も一定数おられます。そうした方は、ある具体的な作業を「する」ことではなく、作業の場に「来る」「いる」ことを目標にしている場合があります。こうした特性の違いが、結果的に作業量の差になります。率先して作業に取り組まれる方もそうではないどなたも、私たちにとっては大切な方々です。この点についてご理解いただければ幸いです。
・なお、今後は予備室と運動訓練室で別の作業を行うことを予定しています。これによって、構造的に穴埋めなどのご負担が生じなくなり不公平感も軽減されると思われまます。実施時期が決まりましたら、別途お知らせします。
・一部の作業担当職員が目標数や出荷日などの設定を行わず、その進行管理も行っていない、休憩の頻度も多いとのご指摘、ありがとうございます。これについて、さっそく当該職員らに事実を確認しました。その結果、認識に差はあるものの、その大半について事実であると認定しました。当該職員らには、今後は職務に遺漏無きよう注意した上で、これを遵守する旨確認しました。
申出人へ上記の内容を説明し了承を得る。

〈12月度〉

- (申 出) 作業訓練について以下の内容の苦情がある。
- 作業手順を教えること、発注、受注、在庫の管理、利用者への注意は職員の仕事ではないか。できないことを指導する、できる仕事を探すのは施設として最低限のことではないか。職員がサボっているのではなく、人員不足だと思う。
- 作業還付金について、ランクにより時給が変わり、作業に対する姿勢や出席率が評価されるはずですが、何度も煙草に行くこと、無断欠席や遅刻などは影響しないのか。何より悪いのは、本来注意すべき立場の職員が利用者を誘って作業時間中に煙草に行くなど言語道断だと思う。作業中の私語やおやつ、スマホ、休憩、欠勤、遅刻、早退など自分勝手。こんなこと、一般社会で通用するのでしょうか。大部屋で1日に完成する商品は6~8個ですが、予備室は0.6~0.8個。もちろん個々の能力の差もあると思いますが、私はA氏(利用者)の指揮能力のおかげだと思います。予備室担当のA支援員は何をしているのか、教えない、注意しない、見ていない、そんなことでランクが決めるのか。施設の性質上、来るものは拒めないのは分かるが、指導してからランクを決めて欲しい。私語、自分勝手の休憩、乱暴な言動、手を洗わない人を注意してほしい。常駐する職員を置き、仕事を用意し、困っている人に手を差し伸べ、平等に還付金が行き渡るようにしてほしい。

- (対 応) ・作業担当職員の業務を、作業手順に関する指導、受発注、在庫管理、利用者への注意等とされた上で、それらの業務をまっとうできていないのご指摘です。
・これについて、私たちの方で改めて現状を整理したところ、ご指摘の点に加えて、作業担当職員が特定の業者の検品を行っている場合等において、他の業者の作業を行っている利用者が声を掛けづらいといったことも生じていました。
・これらの状態を含めて、今後は検品作業の担当を柔軟化し作業担当以外の職員も行うことで、作業担当職員が本来の業務を行えるようにしました。
・また、休憩時以外の頻回な「タバコ休憩」、スマートフォン使用、菓子を食べる等の行為が見られた場合は、当該ふるまいについて注意した上で、作業の趣旨に沿った指導を行うこととしました。
・一部の作業担当職員が、ご指摘のような行動をとったことについては、私どもも大変遺憾です。当該職員については、今回ご指摘の内容を伝え、これを踏まえて、自身の行動を振り返り改めるよう注意致しました。
申出人へ上記の内容を説明し了承を得る。

〈1月度〉

- (申 出) 匿名で以下の内容を記載した要望書の投函がある。
乾燥機内にライターが混入していた。発火の恐れがあるので喫煙者は衣類の中身をチェックし、火災防止に努められたい。また、職員は理解できない利用者に対して注意喚起してもらいたい。
- (対 応) 1/9に実施した座談会において全利用者へ注意喚起を行い、洗濯場に注意喚起を行う掲示を行う。

〈2月度〉

- (申 出) 意見箱に以下の内容の要望書の投函がある。
食事について、お米以外にもおかずのおかわりができるようにしてほしいです。
- (対 応) 栄養士へ報告し委託業者との協議を依頼。結果、おかわりは摂取カロリー等の観点から提供はできないとのことであり、3月度の栄養懇談会で利用者へは説明を行うこととなる

〈3月度〉

- (申 出) 意見箱に以下の内容の要望書の投函がある。
職員のAさんがいつもマスクをしていません
どうかしてください。
- (対 応) 当該職員へ事実確認を実施する。マスクをずらして着用していたことがあることから、正しくマスクを着用することを徹底していくこととなる。
苦情解決委員会にて全職員に対して、改めて正しいマスク着用の徹底を周知した。