

令和6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	
4	3	0	1	0	4	0	0	1	2	0	0	0	1	0	4	0	0	

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

申出事項なし

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

申出事項なし

〈8月度〉

（申 出） 申出人より以下①②の苦情がある。

①医務室で行われたさわ病院 精神科の診察時に事前説明や同意もなく実習生が2名同席していた。プライバシーへの配慮が欠けており、個人情報の規定も守れていない。医師、看護師、職員2名も同席していたが誰一人気づかず配慮がないのはおかしいと思う。本日は聴打診もあり同席を望まない他の利用者もいたと思う。何も考えていないか自分たちのことを低く見ているとしか思えない。

②その後廊下で他の利用者が横にいるにもかかわらず同席したA支援員に声をかけられ精神科という言葉でだし簡単な謝罪をされた。今回の一件について事の重大性を理解していれば起こりえないことではないか。

（対 応） 申出人より指摘を受けすぐに実習生2名の立会を中止。その後申出人へ謝罪を行う。また、診察に立ち会った生活支援員、看護師からも謝罪を実施。

8月29日に施設長、主任指導員立会で再度施設として謝罪、今後の対応（下記①～⑦）を説明する。

①これまでは実習生立会の場合は口頭で同意を取っていたが今後は個別に説明を行った上で文書で同意を得る。②今後実習生の立会を禁止する。③入所時のしおり（個人情報の取り扱い）も改訂する。④A支援員による他人が聞くことができる場でのプライバシーに関する言動については、今後個室で対応するよう徹底する。⑤診察に立ち会ったA支援員、B支援員、看護師に対して注意指導し、外部の個人情報の研修を受講させる。⑥今回受診した申出人含め同意を得ずに立会を行った利用者へ説明し謝罪する。⑦A支援員の処分は今後決定する。

申出人からは弁護士へ今後の対応について相談するとのことであった。

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

- (申 出) 食堂でA生活支援員がひんぱんに大きなゲップのようなものをしており食欲がなくなる。また、ホールでもゲップが大きくテレビの音が聞こえない。
- (対 応) A生活支援員と面談し病状の影響で症状が出てしまうとのことであるが、利用者は生活の場でもあり十分に配慮を行ってほしいことを説明する。申出人へもA生活支援員の同意のもと上記の内容を説明し了承を得る。
- (申 出) 匿名で以下の内容の投函がある。
ろうかの電気を朝の6時につけてほしい。
- (対 応) 起床時間は7時となっており入所者の睡眠の妨げになること、居室前の廊下以外の共用部は6時30分に電気を点けていることから現状の時間を変更はしないことを座談会で利用者全員に周知する。

〈1月度〉

申出事項なし

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

- (申 出) 意見箱に以下の内容の投函がある。
普通食の人は、カレーや丼ものの時ご飯の量を聞かれ大盛りにできるのに治療食の人ができないのはなぜですか。
- (対 応) 申出人に詳細な内容を確認し栄養士へ報告する。栄養士より塩分摂取量の観点からカレーのルーや丼のおかずの量は増やすことはできないが米飯の増量は可能とのことであり、次週の献立から対応を変更するとのことであった。また、他の治療食対象者へも周知するため掲示物を作成することとなる。上記の内容を申出人へ報告し了承を得る。