

平成 24 年度相談・苦情受付実績

1. 受付期間 平成 24 年 4 月 1 日 ～ 平成 25 年 3 月 31 日

2. 法人全体受付件数

項 目	利用者からの相談 (件数)	家族・保護者からの 相談 (件数)	外部からの相談 (件数)
介護・支援等に関する内容	2	8	6
個人の嗜好、選択に関する内容	28	—	—
利用者の日常生活に関する内容	38	13	—
設備等生活環境に関する内容	9	—	1
職員の態度、言動に関する内容	3	3	—
その他	28	21	4
合 計	108	45	11

平成 24 年度 主な相談受付内容

	日出障がい福祉部			杵築障がい福祉部		高齢者福祉部	
	第1みのり学園	第2みのり学園 白百合園	みのり スマイル	白萩園	ワークセンター 「誠」	菩提樹 施設サービス課	菩提樹 在宅支援課
申出人	・外部の方	・ご利用者	・ご利用者	・ご利用者	・ご家族	・ご家族	・ご家族
相談受付内容	佐世保市に住んでいる孫が学校に行っていない。母親とも死別し、父親は仕事の都合上家を空ける事が多い。こういう状況なので施設に入所させる事も考えている。	・帰省がしたい ・妹や姪に会いたい (ご家族に相談したが、帰省は難しいとの事)	最近、ご飯がベチャベチャして柔らかかったり、カレーライス量が少なく、おかわりが出来ない事が多い。	故郷に行き、祖父母のお墓参りに行きたい。	母親一周忌法要の為、一時帰省できないか (県外の方で単独にて飛行機を利用する。)	近所に伏せていた母の入所を菩提樹職員が近所の方に話していた。事実確認と今後、近所からの問い合わせには回答しないでほしい。	デイサービス利用時に着替えた衣類と借りた衣類をまとめて洗濯機で洗った。取り出す時に尿とりパットの残骸が洗濯物に付着していた。なぜ尿とりパットが入っていたのか。
対応状況	佐世保市の児童相談所等を紹介する。その後、地元の中学校を卒業したので、今回入所はしませんとの事で連絡が入る。	・ご本人が希望した時に電話をする。 ・妹さんが面会に見え、一緒に食事、買い物に行かれる。その後も電話や手紙のやりとりをされている。	部内の給食会議で要望を出し、改善された。ご利用様も大変喜ばれていた。	高齢になり、移動介助が必要な方ですが、体調面を考慮して実施しました。ご本人はお墓参りができ、近所の方に出会えた事で非常に喜ばれていた。	交通手段、時間などを調べ送迎を行い、帰省準備品、金銭を用意して帰省を行った。	該当職員に確認。本人より家族へ謝罪。全職員へ守秘義務の徹底を指導した。	苦情解決責任者よりデイサービスの担当者へ事実確認を行い、原因と今後の対応について話し合いを行った。当日夕方に利用者宅を訪れ謝罪し、ご理解を頂いた。