

平成 26 年度 相談・要望受付状況

件数

		ご利用者	ご家族	第三者	合 計	内解決済
第1みのり学園	相談		3		3	3
	希望・要望		3		3	3
	苦情		5		5	5
	小 計		11		11	11
プリンちゃん	相談		1		1	1
	希望・要望		4		4	4
	苦情					
	小 計		5		5	5
第2みのり学園	相談	33			33	33
	希望・要望	4	1		5	5
	苦情					
	小 計	37	1		38	38
白百合園	相談	6			6	6
	希望・要望	3	1		4	4
	苦情	1			1	1
	小 計	10	1		11	11
みのりスマイル	相談	2			2	2
	希望・要望	5			5	5
	苦情	1			1	1
	小 計	8			8	8
白萩園	相談		7		7	7
	希望・要望	8	11	1	20	20
	苦情	2	1		3	3
	小 計	10	19	1	30	30
ワケナカ-誠	相談	1			1	1
	希望・要望	1	1	2	4	4
	苦情					
	小 計	2	1	2	5	5
菩提樹	相談					
	希望・要望	1	8	1	10	10
	苦情	2	11	1	14	14
	小 計	3	19	2	24	24
菩提樹在宅支援 サービス	相談	1			1	1
	希望・要望	7			7	7
	苦情	20	3	1	24	24
	小 計	28	3	1	32	32
合 計		98	60	6	164	164

平成 26 年度 主な相談・要望受付内容

	受付年月日	相談の区別	申出者	申出内容	対応
第1みのり学園	H27年 3/16	苦情	保護者	入所利用者より目の下を引っ掻かれた。マンツーマンでの支援をお願いしていたはずだがどうして怪我をしたのか？	翌日に本件をスタッフ間で共有。3/19にケア会議を開催。4/5に両親とみのり学園側とが参加しての話し合いを持ち、両親も理解する。
プリンちゃん	H26年 6/18	苦情	ご家族	多くの利用児との関わりにより家でフラッシュバックがあった。その利用児との関わりを止めてほしい。	物理的な環境を別々にしたり、スタッフが間に入ることで接触を極力避けるよう努めた。
第2みのり学園	H26年 11/23	要望	ご家族	おやつ回数を増やしてもらいたい。一般の家庭ならもっと食べているかもしれない	施設として2回の定期で提供するのではなく、個別対応でおやつ時間を検討する。H27.2月より毎週水曜日をおやつの日を設定と決める。
白百合園	H27年 5/2	その他	ご家族	一時帰省中に胸のあたりにアザを発見。GHに入所中のF氏よりたたかれたという。事実確認をしてほしい。	母・姉・F氏を交え事実確認を行うと同時に今後の対策を説明し納得して頂く。
みのりスマイル	H27年 3/5	要望	ご家族	事業所は車椅子用リフト車を購入したが、リハビリのためにそれを利用せずこれまで通りの支援をしてほしい	最初の電話での対応では不満が残っている様子が感じられたので、訪問し意向を伺った。希望を受け入れることで納得していただいた。
白萩園	H27年 5/9	相談	ご家族	ご利用者の母親を、高齢になったので菩提樹に入れてもらいたい。	母親は6月8日に老健施設に入所した。今後の事も含め、相談に応じて行きたい。
菩提樹	H26年 9/12	苦情	身元引受人	面会時、職員からご利用者の暴力・暴言がある旨を言われ続けた。自宅介護が無理なので施設をお願いしている。	ご家族への謝罪と、今後の対応について話し合い行う。内服の中止や職員間での統一したケアにより、ご本人も徐々に落ち着く。ご家族にもご理解を頂く。
菩提樹在宅支援サービス	H27年 1/30	苦情	ご利用者	ヘルパーがご利用者宅を訪問時、浴槽の栓を閉め忘れ、入浴出来なかった。	ヘルパー担当者会議で、ヘルパー業務内容とケア手順書の確認を行った。