

# 永幸苑 苦情要望受付状況

## ○苦情

| NO | 日時     | 申立者  | 分類            | 内容                                                                                           | 対応                                                                                                     | 終了 |
|----|--------|------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 5月22日  | 短期入所 | 職員の対応<br>支援内容 | 朝のオムツ交換時にナースコール対応をされた。オムツを一度閉じてくれればよかったが、開いたまま離れてしまい、我慢できずに失禁してしまった。                         | 謝罪をする。当該職員へ支援途中で離れる場合の対応方法について再教育を行う。                                                                  | ○  |
| 2  | 6月24日  | 入所   | 職員の対応         | 自身の衣類等を洗濯していたが、その上から食事用のエプロンをいれて洗濯されていた。                                                     | 清掃担当職員へ洗濯を回す際に確認すること、また全体へ洗濯機を衣類等を入れる際には中を確認することを全体発信する。                                               | ○  |
| 3  | 7月24日  | その他  | 支援内容          | 派遣で夜勤を行っているが、肉体的精神的に厳しい。ロングの場合は肉体的に辛く、ショートの場合は仕事内容が少なく、時間の経過が遅い、何もせずに給与が発生することに精神的な負担を感じる。   | 夜勤帯での業務内容を整理し、全体的にバランスよく業務を再構築する。                                                                      | ○  |
| 4  | 8月12日  | 短期入所 | 職員の対応         | 職員より色々質問や嫌味を言われる。本人からの話のため全てが真実とは思っていないが本人が消化できない話をするとはやめて欲しい。                               | 当該職員へ事実確認し、誤解のある部分に関しては改めて説明をした上で謝罪をする。また本人とのコミュニケーション方法や理解力等について全体周知を行う。                              | ○  |
| 5  | 8月28日  | 短期入所 | 職員の対応         | 「なぜ〇〇さんをいじめるのか」「何でも親に何でも話すのか」と言われ、不快な思いをした。                                                  | 当該職員が外国人技能実習生であり、話の真意を確認する。その上で改めてコミュニケーションをたくさんとるための話題の一つであったことを説明する。併せて今回の伝え方では相手を不快にさせてることについて説明する。 | ○  |
| 6  | 10月14日 | 通所   | 職員の対応         | ①支援中の職員の言動が不快であり、支援されることに不安がある。また②トイレ使用前に便座の消毒をしていない職員がいる。③トイレで衣類を着替える際に床に足が付かないように配慮をして欲しい。 | ①当該職員へは面談を実施し、事実確認の上謝罪をしている。自身の言動が相手への不快感に繋がることがあることを指導する。②③は再度対応方法の全体周知を行う。                           | ○  |
| 7  | 10月16日 | その他  | 職員の対応         | 大規模修繕に伴い、工事期間中は厨房ではなく、施設の職員玄関からの出入りとなったが、決まった時間に開錠しておらず、インターフォンを鳴らすが、開錠まで5分程待たされた。           | 女性フロアが担当となっていたが、支援上対応できない時もあるため、男女両フロアで開錠の情報共有を行う。                                                     | ○  |
| 8  | 11月14日 | 入所   | 職員の対抗         | 買出しなどをお願いしても忘れられてしまったり、違うものが届いたりして担当職員が信じられない。                                               | 当該職員へ定期的に面談を実施し、改善を図る。                                                                                 | ○  |
| 9  | 12月5日  | 短期入所 | 支援内容          | 退所後に電気髭剃りの掃除をしようとしたところ、掃除用の歯ブラシで歯磨きをした形跡があった。                                                | 事実確認するが明確な原因は不明であることも含めて謝罪する。改めて短期入所担当者とその担当者行う業務を整理し、対応を統一することで責任の所在を明確にする。またその対応方法等について説明し、了承をいただく。  | ○  |

○要望

| NO | 日時     | 申立者  | 分類            | 内容                                                                                                | 対応                                                                       | 終了 |
|----|--------|------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 4月25日  | 親    | 支援内容<br>その他   | (外泊連絡票より) ①顔拭きの際に耳のフチが気になるので拭いて欲しい、②また自宅でできる股関節の緩め方があればマッサージ師に指導していただきたい。                         | ①は朝の整容時に耳も一緒に整容することを周知する。②はマッサージ師より現在の内容と自宅でお母様で比較的安全に実施できるメニューを説明する。    | ○  |
| 2  | 5月23日  | 親    | 支援内容<br>職員の対応 | 契約面談の際に永幸苑に異動したのは、①リハビリ目的もあるが以前よりも体力が落ちている、②膝が黒くなっているので椅子に座るようにして欲しい、③歯磨きの徹底をお願いしますとの話をいただく。      | ①リハビリの継続と散歩の機会を設ける、②日中はイスを使用することを統一していく、③訪問診療で相談し、受診調整することを説明し、了承いただく。   | ○  |
| 3  | 5月28日  | 親    | その他           | 契約面談の際に面会に来ることが難しいのでスマホでのビデオ通話を検討して欲しいとの話をいただく。                                                   | スマホでのビデオ通話は難しいがZoomでのオンライン面会は可能なため、使用方法を郵送する。                            | ○  |
| 4  | 8月22日  | 親    | 支援内容          | 面会の際に散髪をしてくれたこと、髭剃りなど整容を徹底してくれ、家にいる時よりも肌も綺麗でびっくりした。入所して良かったとの言葉をいただく。                             | お礼を伝える。併せて朝礼を活用し、全体へ周知する。                                                | ○  |
| 5  | 9月3日   | その他  | その他           | わろうべの里での手工芸品の販売に於いて、とてもかわいとお褒めの言葉をいただく。                                                           | お礼を伝える。併せて朝礼を活用し、全体へ周知する。また在庫を切らさないように活動班内でも情報共有を図る。                     | ○  |
| 6  | 9月17日  | 親    | 職員の対応         | (満足度調査より) ①経管栄養なので献立表は無縁のはず。また食費の請求は納得できない。②寄付金の際に領収書は不要と断ったが、現金を受け取って領収証は出さないのはどうかと思う。今後は出して下さい。 | ①経管栄養であっても処方ではなく、食事として提供しているため、食費が発生することを説明する。②今後は寄付の際には領収書を発行することで統一する。 | ○  |
| 7  | 10月1日  | 親    | 職員の対応         | 入浴時に手が上手に使えないが自身で頭を洗うように言われる。お風呂を楽しみにしているので苦痛にならないように職員でお願いしますとの話をいただく。                           | 基本的には自立支援として、できるところまでを自身で行っていただき、その上でできないところを支援していくことを説明し、了承いただく。        | ○  |
| 8  | 11月5日  | 短期入所 | 職員の対応         | 帰宅後衣類を確認すると、トレーナーの上にポロシャツを着ていた。靴の履き方も雑でペロが中で丸まっていた、車いすの防水シートも敷かれていなかったとの話をいただく。                   | 謝罪し、衣類や靴については着用方法を確認すること、吸水シートは基本的に常に敷いておくことで統一を図る。                      | ○  |
| 9  | 11月17日 | 入所   | 支援方法          | ウロバックの尿捨てをした際に栓の止め方が不十分でバック内が尿で汚ってしまった。また以前にも同様の事があった。                                            | 役職者より改めて謝罪をし、当該職員には、尿捨ての方法について再教育という形をとることで了承いただく。                       | ○  |
| 10 | 1月3日   | 入所   | 支援内容          | 入所前より腕が上がるようになり、笑顔や発語も増えて良かったと喜ばれる。                                                               | お礼を伝え、朝礼で発信する。                                                           | ○  |

|    |       |    |       |                                                                                                 |                                             |   |
|----|-------|----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---|
| 11 | 1月6日  | 入所 | 個人の嗜好 | 入所して1年が経過するが、前の施設にいる時とは表情が違い、入所して良かったと思っている。                                                    | お礼を伝え、朝礼で発信する。                              | ○ |
| 12 | 2月5日  | 入所 | 支援内容  | カラオケに参加した際に車椅子より転倒した。ウトウトし始めた際に施設職員であれば予測して対応できたと思う。                                            | 当該職員へフロアを移動した際の申し送りについて再教育し、徹底を図る。          | ○ |
| 13 | 3月31日 | 入所 | 支援内容  | (満足度調査より) 短下肢装具の履き方について、ズボンの裾は外に出すように以前から言っているが、最近面会の際は中に入っていた。再度統一をして欲しい。                      | 短下肢装具の履き方について再統一し全体周知を図る。                   | ○ |
| 14 | 3月31日 | 入所 | 職員の対応 | (満足度調査より) 大規模修繕で暖房が使用できない際に必要なものを確認したがないとの返答だった。その後面会時には衣類など必要だったので購入したと聞かされた。連絡を頂ければ面会時に届けられた。 | 改めて謝罪している。購入品については再度ご家族に購入の有無を確認することを全周知する。 | ○ |

# ピクシーフォレスト 苦情要望受付状況

## ○要望

| NO | 日時    | 申立者 | 分類   | 内容                                                                                                                                                            | 対応                                                                                   | 終了 |
|----|-------|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 4月2日  | 家族  | 支援内容 | 父が他界し、急な短期入所の受け入れをしていただきありがとうございました。お世話になり2ヶ月が経ちましたが、家族には出来なかった入浴や着替え、爪切りなど職員が丁寧に説明をしながら教えてくださっていること、受診が出来たことに感謝いたします。今後ともよろしくお願いいたします。                       | 入所され、集団生活等が初めてであることから、本人の意思を確認し、安心いただけるよう、理解いただけるように関り支援をしてきた結果が表れたと思われる。引き続き支援していく。 | ○  |
| 2  | 5月13日 | 家族  | 支援内容 | 外泊時には綺麗に爪が切っており、とてもありがたいです。これからの時期は虫刺されに気を付けてほしいです。歯磨きについても、仕上げ磨きを丁寧にいただいているようで歯石も目立ちません。長く自歯を使ってほしいのでこれからもよろしくお願い致します。                                       | 整容、歯磨きについては今後もしっかりと取り組めるよう、ご本人への声掛けも同時に支援していきます。                                     | ○  |
| 3  | 5月15日 | 家族  | 支援内容 | 今後の身元引受人のことや成年後見人について、家族で相談した。来年の契約面談には姉弟を連れてくるので、身元引受人の役割などを施設側から直接話をいただきながら世代交代したいと考えているのでよろしくお願い致します。                                                      | 身元引受人のについてはしっかり説明させていただくことを伝えている。                                                    | ○  |
| 4  | 5月19日 | 家族  | 支援内容 | 入所して4年経つが、職員の皆様の対応がとても良いです。顔面麻痺になった時も早期発見していただいたおかげで、長引くことなく完治できました。受診の報告や、荷物を送った時の電話も、とても丁寧に安心できます。きっと、困っていることもあると思いますが、嫌な顔や態度をせずに対応してくれありがとうございます。          | ご家族からの言葉を担当支援員に伝え、今後も引き続き対応していきます。                                                   | ○  |
| 5  | 5月19日 | 家族  | 支援内容 | 自分自身、福祉施設に勤めています。母と職員のやり取りを聴き、本当に良い施設だなと思っています。数年後、親から兄弟に身元引受人を変更する予定ですが、実際に来苑して弟の様子や職員の対応を見て安心できました。                                                         | 身元引受人の変更に関しては、時期が来たら説明をし対応させていただきます。今後も、利用者、ご家族が安心できるよう努めて参ります。                      | ○  |
| 6  | 5月20日 | 家族  | 支援内容 | 今年より外泊期間の変更をした。(2泊2日から1泊2日)以前は予定の変更をすると不安定になったが、今回はスムーズに対応できた。自宅から施設に戻る時も、親が寂しくなるほどあっさり車から降り、振り返りもせず部屋に戻ってしまうこともある。娘のことを理解し、支援してくれるピクシーフォレストにお世話になり本当に良かったです。 | 外泊の変更についてはご協力ありがとうございました。ピクシーフォレストでの生活にも慣れ、安心していただいている様子が分かります。引き続き支援していきます。         | ○  |

|    |       |    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                             |   |
|----|-------|----|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 7  | 5月20日 | 家族 | 支援内容 | <p>父も母も闘病中で、今までのような対応が出来なくなった。定期的な外泊で自宅に帰るが、母が居ないことに違和感を感じていると思う。このまま入院中の母に会わずに居るほうが本人にとって良いと思っているが、母は会いたがっており、最後の残されて時間をどう過ごすのが最良の選択なのか考えている。会うことで不安定になり施設に戻ってから迷惑をかけてしまうのではないかと、病院へ連れていくことが出来ない。母の気持ちも考えながら家族で話し合っ決めてようと思っいます。その時は相談させていただきますのでよろしくお願いしします。</p> | <p>ご両親の病状についてはこちらでも把握しておりますので、今後、面会へ行かれる際には前後の支援をお手伝いさせていただきます。</p>                                         | ○ |
| 8  | 5月20日 | 家族 | 支援内容 | <p>排尿が困難なためカテーテルを挿入しているが、今後も続けてほしい。泌尿器科受診などの対応でご迷惑をお掛けしていますが、よろしくお願いしします。健康管理をしていただき感謝しています。食欲が元気のバロメーターですので、食事量、食欲を見てやってください。</p>                                                                                                                                | <p>カテーテルについては毎受診時に泌尿器科にてみていただきながら判断となりますので、今後も医師の話を聞き対応していきます。食事を含め、日常生活の中で看護師、栄養士、支援員が連携し、体調管理をしていきます。</p> | ○ |
| 9  | 5月23日 | 家族 | 支援内容 | <p>親が年を取り、いつまで外泊に入れるかと思っています。息子家族が同居していますが知的障害に理解がなく、外泊中もかかわりを持とうとしないため、母が対応できなくなった時点で外泊はできません。早くからピクシーフォレストにお世話になっていたお陰で、外泊が出来なくなっから心配はありません。こだわがあり、大変な息子をいつも温かく見ていただいていることに感謝いたします。</p>                                                                         | <p>施設での生活が充実するよう、今後も引き続き支援していきます。</p>                                                                       | ○ |
| 10 | 5月30日 | 家族 | その他  | <p>タンスの修理をなのはな保険で対応したが、本人の通帳から支払うことなく保険会社と業者で直接支払うことは出来ないのか。</p>                                                                                                                                                                                                  | <p>なのはな保険に問い合わせをし、別様式での対応で可能とのこと。ご家族に伝えている。</p>                                                             | ○ |
| 11 | 6月15日 | 家族 | 支援内容 | <p>外泊帰苑時、お父様より「この傷はどうしたのか」と話があった。他利用者に噛まれてしまったことを、外泊に入る時に伝え忘れており謝罪している。</p>                                                                                                                                                                                       | <p>外泊連絡票に記載、外泊時の対応方法を再徹底し、傷痕チェック、経過も踏まえご家族に報告していく。また、噛んでしまった利用者に対する支援についてもユニット内で考え対応している</p>                | ○ |
| 12 | 7月14日 | 家族 | 支援内容 | <p>初めて短期入所を利用させていただきました。ピクシーフォレストのことは以前から知っていたが、親も年を重ね月1回からスタートさせてみようと思っお世話になることにしました。親も子ども緊張しながら初日を迎えましたが、職員の皆様が明るく迎えてくれました。退所時には細やかに様子を聞かせてくれました。息子も「また行きたい」と楽しみにしております。この施設なら安心して預けられると思っいました。今後ともよろしくお願いいたします。</p>                                            | <p>今後も安心して利用していただけるよう、職員側も支援していきます。</p>                                                                     | ○ |

|    |       |    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                     |   |
|----|-------|----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 13 | 7月24日 | 家族 | 支援内容 | <p>6月に北海道から転居するにあたり、千葉県内の施設を見学したり、問い合わせをしてきました。短期入所の希望をしたところ、直ぐに面接の日程を案内してくれ、書類を含めてとてもスムーズに当日を迎えることが出来ました。1泊から慣れさせていただけると伺い、とても安心しました。迷惑をかけて利用を断られてしまうのではないかと心配でしたが、夜間はぐっすり眠っていたことや、入浴、食事の様子、同室者とのやり取りを聞き、本当に安心しました。これから2泊、3泊と徐々に伸ばしながら慣れさせていただければと思っています。職員の皆様の温かさ感謝の気持ちでいっぱいです。家族一同、ピクシーフォレストさんに出会えたことを嬉しく思っています。もっと慣れたところに入所について話を聞かせていただけたらと思います。</p> | <p>ご家族からのお言葉を全職員に伝えている。今後も引き続き支援をしていく。入所の相談については、改めて場を設けて進めていく。</p>                                 | ○ |
| 14 | 8月18日 | 家族 | 支援内容 | <p>7月から短期入所をはじめ4回目となった。入所時は毎回職員も利用者も温かく迎えてくれ、退所時には宿泊中の様子を報告してくれ、持ち物の返却に関しても申し訳ないと思うほど丁寧に扱ってもらっています。4年間、施設入所をしていましたが、突発的な行動もあるため、この子に会う施設が見つかるのか、不安でした。小池更生園、エルピザの里、袖ヶ浦学園…と、見学をし、話を伺いましたが、どこかモヤモヤとした感覚がありました。我が子の入所先を見つけることは、結婚相手を選ぶことと同じくらい大事なことであり思っていました。ピクシーフォレストに泊まり、活動の様子や職員さんの関わり方を見て、安心して預けられると嬉しく思いました。これからも利用させていただけたらとおもいますのでよろしくお願いいたします。</p>  | <p>ご家族からの言葉を全職員に伝えている。今後もベッドの調整をし、希望に添えるよう受け入れをしていく。</p>                                            | ○ |
| 15 | 9月18日 | 家族 | その他  | <p>（満足度調査より）単調な生活になりがちですので、生活に変化を持たせてほしい。運動不足にならないよう散歩や体操をお願いします。納涼会の代わりにするものは無いのでしょうか。</p>                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>生活班に参加をし、体を動かす時間を作っていますので、引き続き対応していきます。納涼会の変わりは12月に花火を予定していることをつてている。</p>                        | ○ |
| 16 | 9月18日 | 家族 | その他  | <p>（満足度調査より）「ようせいのひかりの内容はいかがですか」の問いに具体的回答をいただく。「個人の生活が分かるようにお願いします。集合写真より個人のものを」</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>記事の内容に関して、施設での生活の様子もお分かりいただける内容（活動やユニットでの生活場面など）も記載していくこと、写真については様々な状況の写真撮影を行い、掲載できるようにしていく。</p> | ○ |

|    |        |    |          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                       |   |
|----|--------|----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 17 | 9月16日  | 家族 | 支援<br>内容 | 下剤を長期間にわたり飲み続けるのは、体力・栄養面でも心配が大きいです。必要時、たまに飲むくらいにしていだけたらと思います。                                                                               | 以前からも下剤服用に関しては量が多いのではないかと話をいただくことがあったが、医師からの指示としては、便秘から嘔吐に繋がり、他の体調不良に起因してしまうことがあるため、定期的な服用をしていかなければ予防しにくい状況にあると話をしていただき、定期処方となっている。ご家族にも説明をし、その都度ご理解いただいているが、軟便であることに納得できず、同じ訴えがある。ご家族の心配されている要因、体調不良や栄養面への影響については経過をしっかりと確認して支援していく。 | ○ |
| 18 | 9月15日  | 家族 | 支援<br>内容 | 支援する会が無くなりましたが、夏場の入浴は継続していただけるよ良いと思う。                                                                                                       | 令和7年度にピクシーフォレストの利用者を支援する会が解散となり、これまで夏場の入浴支援の補助費を支援いただいていたが、令和8年度分までの予算を寄付頂いている状況から、令和9年度以降は要検討の状況となっている。                                                                                                                              | ○ |
| 19 | 10月5日  | 家族 | 職員<br>対応 | ZOOM面会にて、最近担当職員を見かけない。担当なので、たまには出てほしい。シフトなので仕方ないと思うが、ここ1ヶ月は見えていない。                                                                          | 勤務の都合で必ず対応は出来ないが、ユニット内で対応することになっており、しっかり情報共有できるように伝えている。                                                                                                                                                                              | ○ |
| 20 | 10月5日  | 家族 | 財産<br>管理 | nanacoカードの残高について問い合わせがある。2万円程度の残金があると思うので、家族のカードと交換してほしいとのこと。                                                                               | nanacoカード残高を確認し、230円であったことを伝える。使用したときには知らせてほしいとの話があったが、今後はnanacoカードは使わず、箱で購入するため、残金でジュースを1本購入して終了してほしいとのことだったため、その党利対応している。                                                                                                           | ○ |
| 21 | 10月10日 | 本人 | 職員<br>対応 | 製菓班での作業就労後、泣きながら戻ってくる。「職員が怒って怖かった」「作業棟に行きたくない」と、しばらく耳を押さえないている。                                                                             | 利用者が直接言われたことではなかったが、職員同士の話を聞き嫌な思いをしたとのこと。話の内容ではなく、言い方に注意をするよう職員に伝えている。作業棟の雰囲気が悪くなると利用者のモチベーションにも繋がることを意識していく。その後の作業に影響することはなかった。利用者の前での秋和や言動には十分注意することを周知している。                                                                        | ○ |
| 22 | 10月31日 | 家族 | 職員<br>対応 | 息子の就労中（昼休み）に面会に行かせていただきました。三重県から20数年ぶりに来た叔父が会いたいとのことで、急な訪問にもかかわらず温かく迎えてくれ、気持ちの良い対応をしていただきました。息子が働いているピクシーフォレストの職員が素敵な方ばかりで嬉しく思いました。感謝いたします。 | 今後も引き続き丁寧な対応を心がけます。                                                                                                                                                                                                                   | ○ |

|    |       |          |          |                                                                                                       |                                                                                   |   |
|----|-------|----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---|
| 23 | 11月8日 | 本人<br>家族 | 職員<br>対応 | 短期入所でお世話になっています。いつもありがとうございます。毎回の利用を楽しみにするようになり、親として嬉しく思っています。                                        | 毎月1回、1泊2日の利用をし、半年が経過した。普段は就労をしているため、有給休暇を使い短期入所を利用されている。今後も楽しんで利用していただけるよう支援していく。 | ○ |
| 24 | 1月8日  | その他      | その他      | わろうべの里販売にて農園芸班のさつま芋を買ったお客さまより電話をいただく。切ったところ、変色しており食べられなかったとのこと。                                       | 謝罪をし、翌日返金対応をした。6袋販売し、4袋が売れたが、他のクレームは無かった。収穫後の保管方法等の見直しを行った。                       | ○ |
| 25 | 2月3日  | その他      | その他      | 毎月第四金曜日にフードバンクに手伝いに来てくれる職員の皆様を見て、本当に胸が熱くなります。川崎理事長の温かいお心遣いに感謝しております。                                  | 地域貢献事業の取り組みとして、今後も法人全体で続けていきます。                                                   | ○ |
| 26 | 2月3日  | 家族       | 短期<br>入所 | 1/26～2/3まで短期入所を利用した。家族の車を追う、食事を残す、職員の眼鏡を外すなど、いつもの様子と違ったことを知らせていただき、細やかな情報や支援内容がありがたく、安心して預けることが出来ている。 | 引き続き、変化を見逃さず、対応を続けていく。                                                            | ○ |

# グループホーム ピクシープレイス 苦情要望受付状況

○苦情・要望

| NO | 日時     | 申立者        | 分類             | 内容                                                                                                         | 対応                                                                                                        | 終了 |
|----|--------|------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 7月23日  | 家族<br>(弟)  | 職員の対応          | サービス等利用計画書のモニタリングが返信されてきたが付箋でご家族の名前が間違っていると指摘を受ける。過去数回の間違いがあり、不快とメモが貼られていた。元々、使用している名簿の記載事項が間違っていた。        | 使用していた名簿を修正している。永幸苑、ピクシーフォレストの名簿と整合が取れていなかったのも一年に一回確認をすることとした。サービス等利用計画書を送付する前に職員2名でのダブルチェックを行うことで改善している。 | ○  |
| 2  | 12月19日 | 家族<br>(従妹) | 支援内容・<br>職員の対応 | 入所しているお父様が急変し、面会に行く。お亡くなりになる直前で最後のお別れをすることができた。従妹より施設の職員がとても親切にしてくれている、ご本人が就労をしているという話を聞きとても嬉しかったとお話をいただく。 | 今後も就労など支援を継続していくことで説明をし、ご安心いただいている。今後の身元引受人を従妹で対応いただけることとなる。                                              | ○  |

# グループホーム きらら 苦情要望受付状況

○要望

| NO | 日時   | 申立者 | 分類  | 内容                                                                                                                                                               | 対応                                   | 終了 |
|----|------|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|
| 1  | 3月5日 | 本人  | その他 | 地域連携推進会議に出席後「会議のメンバーに選んでもらえて嬉しかった」「きららに入ってよかった」「職員の皆が自分の事をよくみてくれるから何の心配もなく安心して暮らせている」「バイク事故を起こし親不孝ばかりだった自分が仕事もでききららに入れて幸せです」「理事長本当にありがとうございます」と涙を流しながら思いを口にしていた。 | 今後も安心して過ごせていただけるよう利用者に寄り添った支援を行っていく。 | ○  |