

苦情に関する集計報告票（令和7年度分）

件数	合計	内 訳				
		メール	電話	面談 (対面)	FAX・手紙	その他
	1	0	1	0	0	0

		件 数
苦情の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する苦情	0
	利用者への支援方法等に関する苦情	1
	のぞみの園の法令遵守違反に関する苦情	0
	その他の苦情	0

いただいた苦情

苦情の主な内容	対 応
職員の行った与薬のタイミングについて、疑問が生じ質問したものの納得のいく回答が得られなかった、利用者本人のことより職員の業務を優先しているとしか思えない、との苦情をいただきました。	利用者ご本人様に与薬を行った職員に対し、食後と記載されている内服薬を食後に与薬しない理由について保護者様からご質問いただきましたが、すぐに説明することができなかったため、別の当日勤務していた職員が対応し、与薬のタイミングについて当該利用者の特性上、食後に与薬すると吐き出してしまうことから、医師と相談し、食中に与薬することに変更したものであるご説明と、食後の面会時間をゆっくり過ごして頂きたい旨お話いたしました。疑問の解消となる回答はできませんでした。後日、寮長から電話にて、改めて食後と記載されている内服薬を食中に与薬したことについて、当該利用者の特性上、食後に与薬すると吐き出してしまうことから、医師と相談し、食中に与薬することに変更したものであることや、今後も食中に与薬を行うことをご説明させていただきました。また、与薬のタイミングを変更したことについて事前にご連絡していなかったことについても併せてお詫びしました。

	法人といたしましては、全体寮長会を開催し、事案の共有と与薬のタイミングは個別支援計画に定められたタイミングで行うことを改めて共有するとともに、与薬のタイミングを変更する場合には、速やかに医師に相談し了承を得てから個別支援計画の見直しを行い、保護者への説明と同意を得た上で対応していくことを周知しました。
--	---

要望等に関する集計報告票（令和７年度分）

件数	合計	内 訳				
		メール	電話	面談 (対面)	FAX・手紙	その他
	21	0	0	21	0	0

		件 数
要望等の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する要望等	0
	利用者への支援方法等に関する要望等	21
	のぞみの園の法令遵守違反に関する要望等	0
	その他の要望等	0

いただいた主な要望等

要望等の主な内容	対 応
歩行力の維持に努めてほしいことや一人で食事が摂れることを維持してほしいとの要望がありました。	歩行力の維持については、機能訓練に毎日参加していただいていること、健康増進プログラムやリハビリ的な日中活動に積極的に参加していただいていること、継続して行っていく考えであることをご説明しました。一人で食事が摂れることの維持については、のど詰めに注意し、今ある機能を維持できるよう職員も見守りながら食事支援することをご説明しました。
当法人のグループホームを体験させたいといった要望がありました。	当該利用者の意志の確認がとれたところで後日、新規利用としてグループホームを体験していただき、入居者の皆さんと交流していただきました。
引き続き、悪性腫瘍の経過を継続して追って欲しいとの要望がありました。	法人として進めているのぞみの園版ターミナルケアの実践として行っていくことも含めて、引き続き、定期的な診察や日頃の体調把握に努めていくことをご説明しました。

職員体制の心配があるとのこと意見をいただきました。	寮の再編に伴い、ご子息が利用されている寮の利用者が増加したものの、職員の配置基準は満たしているのでご安心いただきたい旨をご説明し、また、職員の増員は大変厳しい状況にあるものの、職員確保に向けては鋭意努力している旨、併せてご説明いたしました。（なお当該寮については、令和8年度からは職員が増員されました）
----------------------------------	--