

苦情解決委員会報告内容 (R4.12実施)

受付期間：令和3年9月～令和4年9月

受付日	受付方法	分類						苦情内容	対応について	解決の有無
		受付	苦情先	申出人	内容	要望	原因			
令和3年 11月8日	口頭	相談	あじさい	利用者	ケアについて	改善	職員の態度	作業中に職員に話しかけるが、返答がない、言い方が冷たい。この対応が気になり通所したくない。	本人からの申出をふまえ、対象職員の配置変更を行う。申出人にも対応の変更を伝え、通所を促す。 対応後は通所することができている。	済
令和4年 5月12日	口頭	相談	エコーラ東海	ご家族	ケアについて	回答	サービス内容	GHから送迎バスの停留所に行く間に横断歩道はあり、9名の利用者に2名の職員では危険だと思う。 GHまで送迎に来てほしい。	①送迎時の職員体制は、増員をしていく。 ②送迎を2グループに分けて安全配慮に努める。 ③全GHが送迎しているわけではなく、徒歩で通所されている方もいる。またルートの問題等で対応している。 上記の説明をすることで了承をいただいたが、今後利用者の加齢等を配慮して対応を検討してほしいと要望をいただいた。	済
令和4年 9月15日	電話	苦情	さくら	ご家族	ケアについて	回答	サービス内容	定刻になっても送迎バスが来なかった。1人で待っていてバスは来ないと自分で歩いて事業所に向かってしまい、迷ってしまうこともある。今日は私(母)が一緒だったので大事にはならなかったのが良かった。 謝罪対応も違和感があった。	謝罪対応については、改めて管理者等が対応して了承をいただく。 当日の利用者搭乗確認方法を以下のように改善する。 ・これまで搭乗職員のみで確認していたことを、朝礼時に全職員で確認、ホワイトボード等使用して間違えないように対応する。	済
令和4年 10月6日	口頭	苦情	あじさい	ご家族	ケアについて	回答	説明等不足	他の利用者から他害行為を受け、ケガをした。先日も同様のことがあったのに、なぜまた発生したのか。 支援に対して不信感がある。	職員で再度対策の検討を行う。ご家族から書面の回答を求められたため、後日書面にて回答をした。 ご家族から ・他害行為の原因が我が子にあったことを知ることができた。 申し訳なかった。 ・こだわり行為について対応を考えたい。 ・勉強会等に参加し再確認していきたい、	済