

苦情解決委員会報告内容（R3.11実施）

受付期間：令和3年3月～令和3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3月27日	口頭	苦情	カトレア	ご家族	ケアについて	情報提供	職員の態度	園庭で危ない姿勢をしていたAを見た申出人の子Bの発言に対して、職員Cが申出人の前でBを叱責した。発達に課題がある子だからそういった姿もあるかと受け止めてほしかった。 また、BはAの母からも注意を受け、Aの母との関係も崩れてしまった。	ご家族との対応 ・施設長から今回の件で面談の日程調整をお願いしたが、体調不良のため書面での対応を希望される。 ・後日再発防止策について書面で送付する。また、電話で今後の対応について連絡をするが調整ができません。  ご家族からの回答 ・新しい年度になり、親子で前を向いて進んでいる。今後話し合いの場は希望しない。 ・利用していろいろと支えていただいた。とても良い事業所とわかっている。今後はこどもたちへの声かけやフォローを丁寧にしてほしい。	済
令和3年4月8日	電話	苦情	カトレア	ご家族	その他	調査	その他	カトレアから保育園移行時の際の引継書が、小学校入学時の引継書の中に誤って紛れ込んでいた。その引継書が保護者の目に入ってしまった。 その引継書に母の記載があったが、不適切で傷つけられる表現であった。 引継書の管理体制はどうなっていたのか、なぜこのような表現の記載になったのか、記載した職員の気持ちは、決裁書類なのか等を確認したい。	4/14に謝罪をする。 書類の表記方法や管理方法の見直し案を提示する。 引継ぎ書の表記を改めること、管理方法を保育園側と協議していくこと等を説明することで、ご納得いただいた。	済
令和3年4月19日	電話	相談	どんぐり	ご家族	ケアについて	改善	説明等不足	サービス利用後の送迎時、帰宅が遅くなっていたため、心配でいつもの降車場所で行くが30分以上待った。天候も悪くなり、確認のため連絡すると今出発したことを伝えられ、遅くなっている事の理由と謝罪がなかった。自宅に送って来た際も謝罪がなかった。 いつもより遅くなるのであれば連絡がほしかった。 電話連絡した時の対応は、安心を得られるものではなかった。	電話にて改めて謝罪をする。今回の原因となった「職員間での思い込みにおける情報共有がされていなかった」ことを再度説明をし、今後は電話連絡することを伝え、了承をいただいた。	済
令和3年5月12日	口頭	相談	カトレア	ご家族	ケアについて	傾聴	説明等不足	帰りのバスのお迎え時、迎えの人間の変更や仕事の関係で降車バス停の変更がある。その時にカトレアに連絡できないこともある。そのことを添乗職員等に何度も指摘されることがあった。 こちらが十分な対応ができていないことは理解しているが、そういった事情も配慮してほしい。	5/12にご家族と事業部長と管理者で話し合いをし、事業所として対応できることを伝える。 ・お迎え用の名札を準備、その名札を着用していれば関係者と判断してお渡しする。 ・所定のバス停にお迎えの方がいない場合は、連絡なくても次のバス停でお渡しするというルールを双方で確認。	済
令和3年5月18日	口頭	相談	エコー東海	ご家族	ケアについて	回答	説明等不足	事業所内に自販機が設置された通知があったが、事前に家族に連絡がなかった。どういう経緯で設置されたか説明が欲しい。 お金の管理や自分で購入できない人、工賃の少ない人はすぐにお金が無くなったりする。また、ジュースの購入ばかりだと健康面も心配。 購入対応等できない人への対策はどうするのか。	事業所側の対応 ・自販機設置の経緯等についての書面を全利用者家庭に配布する。 ・直接意見を聞く機会の設定及び自販機設置についての説明のための臨時保護者会を開催する。  上記対応をすることで、今回の件についてご理解はいただけた。今後同様のことがあった場合は、こうしたことにならないよう事業所は配慮が必要である。	済
令和3年6月11日	口頭	苦情	さくら	ご家族	ケアについて	改善	職員の態度	送迎車両が自宅に到着した際、添乗職員が車内でヒステリックな状況で利用者（申出人の子）に関わっている声が外まで聞こえた。利用者を降車させている時も様子は収まらずにいた。車内の荷物を取ろうとした際、添乗職員が感情的にドアを閉めようとして腕が挟まれそうであった。 我が子は行動障害があるので支援が大変だと思うが、職員が家族の前で感情のコントロールができないのでは安心できない。 また、降車の際、カバンの受け渡しについて再確認してほしい。	職員に聞き取りをする。添乗時に利用者の自傷及び職員へ不適切行為があり、やめるように声をかけていくが、さらに本人はヒートアップした。また、職員自身、日中業務の忙しさから気持ちに余裕がなかった。  終礼時に職員間で今回の苦情内容を共有する。また、カバンの対応は添乗職員が行うことにする。翌朝、ご家族に改めて謝罪と対応策について説明をする。 また、アンガーマネジメント研修の実施や今回の対象利用者の乗車位置の変更をする。	済
令和3年6月28日	電話	相談	あじさい	ご家族	その他	傾聴	説明等不足	男性利用者から我が子が胸を触られた。そのことは連絡表に記載されていたが、家族に電話等での連絡はなかった。そのため、事実を知ったのは週末であった。週末の夕方に事業所に連絡を入れて説明を受けた。 こうした行為があった場合、家族にはすぐに連絡が欲しい。また、相手側の家族には連絡しているのか否か。他の利用者からも他害行為を受けることがあるので改善してほしい。	利用者グループの編成について職員内で検討し、グループを男性と女性に分けて支援をすることにする。このことで、他害行為等の発生がない環境を提供する。	済