

苦情解決委員会報告内容 (R5.12実施)

受付期間：令和5年4月～令和5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5年 4月18日	口頭	苦情	どんぐり	ご家族	嗜好・選択	その他	職員の態度	<p>短期入所利用時、夕食で白米がおいしかったのでお米の購入先を聞いたところ、反対に職員から購入先を聞かれ回答したところ「貧相だね」と言われた。職員の発言に問題があること、どこで買おうが自由である。本人に直接謝罪してほしい。</p>	<p>ご家族への対応 ①本人への聞き取り（利用事業所職員同席）を行い、当時の状況を再確認する。 ②対応職員への事実確認をする。 ③申出人に確認内容（苦情のないようはなかった）を電話で説明する。しかし、対応が不十分だったことを伝え、今後の改善することを伝える。 今後のついて ・サービス利用時には、本人との会話の時間を設定して対応する。 ・利用者が会話をしやすい環境設定を心がけ、対応する</p>	済
令和5年 7月7日	電話	苦情	GHすまいる	ご家族	その他	回答	説明等不足	<p>GHの週末利用予定日にもかかわらず自宅に戻ってきた。どうしてこのような状況になったのか。 今後は宿泊予定表を間違わないこと、個人の利用予定表に変更して配布してほしい。</p>	<p>ご家族への対応 ①今回の対応についてご家族に謝罪をする。指摘のあった宿泊予定表については、書式の改善をすることを伝えて了承をいただく。 今後について ・複数書面を配布していたことが間違いの原因であったので、今後は個人の利用表のみで1ヶ月毎に確認をする。 ・予定表配布時は、担当者等複数人で確認をする。</p>	済
令和5年 8月24日	電話	相談	カトレア	保護者	ケアについて	傾聴	職員の態度	<p>（申出日の）前日、子どもの活動の様子を別室から確認した際、「子どもの現状と環境にずれがあるのではないか」と思った。今後のことも含め、話をしたいので時間をいただきたい。</p>	<p>対応について ①保護者の申し出より、担任と児発管の3者で面談する。現状の確認をし、職員対応で不快なことがあったことについては謝罪をする。「今後について考えたい」との意向で利用を控える対応を取られる。 ②保護者から退園の申し出がある。他市へ転出を予定し、当該市の事業所等の利用を検討するため、相談員と面談をすることになる。 ③相談員と面談をする。保護者が利用に対して前向きになれなかったとのこと。転出先の市で新たな事業所利用を目指すことになる。相談支援事業所間で対応を進めることになる。</p>	済
令和5年 9月7日	口頭	苦情	GHすまいる	ご家族	ケアについて	調査	説明等不足	<p>職員からご家族に対し「GHに入る主治医の意見で血液検査を進められた」との相談をした。ご家族はそのような状況になっていることを職員等から聴いていなかった。GHでの様子（特に体調不良）について連絡してほしい。</p>	<p>ご家族に対して ①責任者がGH職員等にこの件について事実確認後、ご家族に直接謝罪をする。説明で一定の理解はいただいたが不信感が残る様子であった。 ②GH担当者からご家族に対して、GH職員間で連絡対応のミスがあったことを報告し、改めて謝罪をする。 ③今回の件でGH内で異常等の事柄が発生した場合、責任者に報告することをGH職員全体で周知徹底することをご家族に報告する。 今後について ・GHで体調不良等があった場合は、ご家族に対してすぐに連絡をする。また、管理者に報告する際は、ご家族への報告の有無を踏まえた状況説明をする。 ・連絡方法は、携帯電話に着信やLINE等で連絡したことを残す。</p>	済
令和5年 9月26日	口頭	苦情	さくら	ご家族	ケアについて	改善	サービス内容	<p>送迎車両に乗車の際、半透明のブラウン色のパーテーションが利用者の前に設置されており、本人の視界の妨げになっていること、護送車のように感じて嫌な感じを受ける。</p>	<p>ご家族に対して ①お話を聞き、パーテーションを透明なものに変更する。また、変更するパーテーションをご家族に確認してもらい、了解をいただく。 ②設置する目的の良い点、悪い点を説明と意見をいただき、パーテーションを適正な形に加工、設置をする。</p>	済