

苦情解決委員会報告内容 (R6.12実施)

受付期間：令和6年4月～令和6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6年 6月25日	口頭	苦情	エコラ東海	ご家族	ケアについて	改善	サービス内容	<ul style="list-style-type: none"> ・食品リサイクル作業でズボンが汚れるのを何とかして欲しい。 ・汚れたズボンのままグループホームに帰宅させないで欲しい。 ・この作業に関わらせないで欲しい。 ・きつくて汚れる作業を行っているのに、他の作業室と工賃の差があるのはおかしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・話を全て聞き終わった後、他の方と同様に汚れても大丈夫なカッパのズボンのようなものを提案する。(洗濯は事業所で行う) ・汚れたズボンのまま帰宅してしまったことについては謝罪し、今後着替えを促していく。 <p>【ご家族より】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご自宅からカッパのズボンを持ってきていただける。その際ご本人のやりたい気持ちのご理解もいただける。 	済
令和6年 7月2日	口頭	苦情	カトレア	ご家族	その他	調査	サービス内容	<p>5月中旬に原稿(子どもの顔写真を添付したプロフィール用紙)を提出したが、7月2日に確認した冊子に、自分の原稿が掲載されていなかった。</p>	<p>《処理経過》</p> <ul style="list-style-type: none"> ①原稿紛失に関して、園長と主任より謝罪。家庭内を探してもらおうこと、園内も再度探すことを伝える。 ②保護者会と主任とで今回の出来事及び今後の対応について協議。 <p>《結果》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者会が主体となる提出物等に関しては、カトレアを経由せずに回収できる場合はできる限り保護者会役員が直接回収する。 ・保護者会の回収物に限らず、提出物(出欠用紙、原稿、金銭)はクラス単位でのチェックを行った後、事務所で回収してチェックをするダブルチェックを行う。 	済
令和6年 7月2日	口頭	苦情	GHすまいる	ご家族	その他	改善	職員の態度	<ul style="list-style-type: none"> ・受診後の薬をグループホーム、あじさい、自宅用に薬を分け配達する作業を職員Aが一人で担っていたことが負担、不満であった様子。「面倒です。」と言われたことが納得いかない。 ・調剤薬局を変更した経緯を忘れ、薬局を変えて欲しいと言われた。 ・今後薬の管理は家族で行って欲しいと言われた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事実確認を行い、改めて申出人に謝罪する。 ・調剤薬局と打合せを行い、各関係場所へ配達してもらうよう変更。 ・ご家族、調剤薬局、訪問看護ステーション、グループホームに今後の動きを説明し了承いただく。 	済
令和6年 7月9日	口頭	苦情	どんぐり	ご家族	その他	改善	説明等不足	<ul style="list-style-type: none"> ①7月の短期入所利用の中止の連絡があったが、内容が分からなかった。 ②日曜日の送迎時間にバラツキがあり、送り出す家族が負担になる。 	<p>《①の対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中止の連絡を電話でしたが繋がらなかったため、ショートメールで『中止します。お願いします。』のみであったことが判明。説明が不足していた部分をお伝えし、今後の改善策として、『必ず電話で連絡する』という内容で了承いただく。 <p>《②の対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同乗者の事情や交通状況等で時間がずれてしまうことについては説明して理解していただけた。 	済
令和6年 8月12日	口頭	苦情	エコラ東海	ご家族	ケアについて	改善	説明等不足	<ul style="list-style-type: none"> ・職員Bの元へ別件で話しに行ったのだが、その際現在のグループホームの利用方法(週3日利用)について、「週4日利用されないなら、家にいることになりましたよ。」と脅しめいたことを言われた。「利用日数が少ないと施設の収入が少なくなる。」「収入があれば世話人を雇えるのに。」とも言われた。施設の都合ばかりで利用者の尊厳や家族の思いを尊重して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事実確認を行う。 ・ご本人のニーズ、ご家族の考え等を再確認しながら、課題解決を検討する。 ・ご本人のグループホーム利用の様子を事業所とご家族で情報共有し、支援の在り方を検討する。 	済