

令和3年度上期の苦情解決について（令和3年4月1日～令和3年9月30日）

向陽の里・あさひ園・向陽園

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和3年4月22日	その他	送迎車をお店の駐車場に停車しないでほしい。	停車指定場所に車があったため、開店前の駐車場に停車してしまいました。謝罪を行いご家族と相談し、指定場所に停車できない場合の場所を決め、お店などの駐車場に停車しないよう周知徹底しました。	デイサービス
2	令和3年9月1日	ご家族様	訪問忘れがあり、報告も遅い。管理体制、組織としてどうなっているのか。改善してほしい。	すぐに謝罪と説明を行い、今後、登録ヘルパーは当日の訪問確認、終了確認も行うこととし、報告については迅速に行うよう周知徹底しました。また、ご家族からもタイムスケジュールや報連相についてもご提案いただき、実践しています。	ヘルパー
3	令和3年9月8日	ご家族様	送迎忘れについて、どうしてそのようなことになったのか。二度とこのようなことがないようにしてほしい。	別のご利用者からキャンセルの電話をいただいたところ、名字の聞き間違いにより、キャンセルと勘違いして送迎を外してしまいました。今後はご利用者から電話を受け取った際はサービス種別、フルネームを確認の上、復唱することで間違いのないよう徹底しました。	デイサービス

横雲の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和3年4月28日	ご家族様	おやつ提供時に職員より、手洗いをするように説明された。今まではアルコールのみであり、対応が変わったことについて説明を受けていない。対応した職員の言動にも腹立たしく思った。	手洗い・手指消毒などの説明不足と基本的な言動の配慮が足りなかったことをお詫びしました。声掛けの仕方や言動などに注意すること、個々に合った対応を行うことを周知し、再発防止に努めることを説明して、ご理解いただきました。	デイサービス
2	令和3年4月28日	ご家族様	個別機能訓練計画書について、リハビリメニューに、していない内容が記載されている。ただ提出するための書類になっているのではないか。	リハビリメニューの説明不足、更に評価と見直しが不十分で説明不足だったことをお詫びしました。今後は見直しを行い、個々に合った計画書の作成と評価を行うことと、再発防止に努めることを説明して、ご理解いただきました。	デイサービス
3	令和3年6月22日	ご家族様	送迎時、車椅子の移乗時の際に、運転手が状況を見ているだけで一人の職員が介助している状態だった。挨拶もしない。	不快に感じる思いをさせてしまったことをお詫びしました。運転手パート職員は直接的な介助ができないことの説明が不足していたため、改めて説明させていただきました。挨拶は行っていましたが、きちんと相手に聞こえるよう、気持ちよく挨拶をするように周知し、再発防止に努めることを説明して、ご理解いただきました。	デイサービス

こすど蒼丘の里・フルールこすど

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和3年6月14日	ご本人様	入浴時の職員の対応に憤慨した。脱衣場で、椅子に座っている際に、自分の前を通ろうとした利用者の介助をしていた職員が、自分の額を手でどかすようにした。また、その後に処置をお願いしたが、自分より後に処置を依頼した利用者を先に対応し待たされた。	ご本人に謝罪し、お話を伺いました。対応にあたった職員は、都度声を掛けていましたが、ご本人には伝わっていませんでした。今後は、ご本人の反応、理解の様子も確認しながら、対応していくように努めていきます。又、声掛けとともに行動も不快に感じられることのない介助を行っていきます。	デイサービス
2	令和3年7月5日	ご本人様	脱衣場で服を脱ぎ、裸の状態が入浴の順番を待っていたところに、職員と利用者が見学目的で入室してきた。自分の利用開始当初は、使用中の午前は避け午後から浴室に案内された覚えがあった為、自分たちは服を脱いでいる状態のところに、見学の利用者を連れてきた対応に不満がある。	ご本人に謝罪し、お話を伺いました。入浴拒否の続くご利用者に対する誘導の一つの方法でしたが、説明しておらず誤解を与えてしまいました。誘導のタイミングを見計らう、一言声掛けをするなど配慮を欠くことのないような対応に努めます。	デイサービス
3	令和3年7月22日 令和3年7月23日	ご家族様	7/22：帰りの送迎時の職員の言葉の使い方が不快だった。「でも。」「いつもと違うから。」など、話を否定するような言葉が多かった。 7/23：昨日電話対応した職員との会話の中で「ご利用様がしっかりお答えされた。」と話していたが、家族が何もしない、本人を分かっているという感じがした。	7/22 に電話があり言葉の使い方について謝罪を行いました。その際の謝罪対応に対して7/23 に文書にて指摘がありました。言葉の一つひとつをよく考えずに対応していたため、さらに不快感を増す結果となったことを謝罪しました。謝罪に限らずに対外の対応時は、よく考え自分の言葉に責任が持てるように努めることを職員間で共有しました。	デイサービス

かめだ早通の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和3年5月28日	ご家族様	送迎時、家の中用と外用の車いすが逆に置いてあった。メッセージボードに記入してあるのに、部屋の扉が閉まっていなかった。注意点を職員間で情報共有してほしい。	謝罪を行い、今後の対応を説明しました。また、ご家族の要望を送迎職員へ周知しました。	ショートステイ
2	令和3年6月5日	ご家族様	入浴後、シャツが前と後ろが逆だった。今までは、そのようなことはなかったのに3回続いている。	同様のことが続いていることを、謝罪しました。担当する職員に前後の確認をしっかりと行うよう周知し、再発防止に努めます。	デイサービス
3	令和3年8月28日	ご家族様	施設より、入所時書類の依頼があった。提出した後に、再度提出を求められた。利用日の変更依頼が、伝達されていない。必要があってサービスを依頼しているのに。家族も疲弊した。感染対策の対応が、職員によって違う。不適切な対応が見られる職員がいる。職員間の情報共有が出来ていない。お願いや決まり事は守ってほしい。誠意ある対応を求める。	ケアマネジャー同席のもと、管理者が謝罪と説明に伺いました。ご家族からご理解いただいたため、担当職員から改めて謝罪と今後の対応を説明しました。感染予防対策の重要性を職員へ周知徹底し、今後も丁寧に説明を行うよう努めます。	ショートステイ

わかばの家

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和3年4月19日	ご家族様	朝の迎えの時間が遅い。まちまち過ぎる。早い時と遅い時で1時間も差がある。本人は身支度を整えて待っていて、待ちきれないと外で待とうとする。危険もあるので、遅くなるなら連絡が欲しい。このことは何度もお願いしているが返答もないし、繰り返している。	曜日によって送迎車が8時出発の日と8時半出発の日があり、この日は8時半出発だった上、他のご利用者の変更のためさらに遅くなってしまいました。サービス管理責任者から連絡し、これまでの対応の不手際を謝罪するとともに、今後は遅くなる場合に必ず連絡することをお伝えしました。	就労継続支援B型
2	令和3年6月12日	ご家族様	ご家族がご本人を迎えにきた際、持参したペットボトル飲料に手を付けていないことに気づき、「こんなに暑いのにお茶も飲まずに。」「自分で開けられないのに。」とご立腹される。以前にも同じことがあった。	当日対応した職員が謝罪するとともに、翌利用日には担当のグループ職員から謝罪、その後サービス管理責任者からも謝罪して再発防止を約束しました。	生活介護
3	令和3年9月15日	ご家族様	朝の送迎の際、職員から「施設のパズルのピースが無くなった。カバンの中を見せてほしい。」と犯人扱いされた。また先日も、「マスクが着けられないので外出はできない。」と言われた。どうすれば着けられるようになるか考えるのが支援員としての仕事ではないか。	サービス管理責任者から不愉快な思いをさせたことを謝罪しました。また、ご家族の立場や思いを尊重した対応ができるよう、リーダーと職員で伝え方について相談するなどして、対応の向上に取り組むことをご理解いただきました。	就労継続支援B型
4	令和3年9月15日	地域住民の方	弁当配達の際、交通の妨げとならないよう車両の一部を歩道に乗り上げて駐車していたところ、「あなた達が歩道に車を停める権利はない。」と叱責される。	交通ルールを守らなかったことに対して謝罪した上で、施設に戻って報告して再発防止に努めることをお伝えしました。	就労継続支援B型

メイプル・ぷらす

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和3年4月8日	ご家族様	事業所開始時刻に間に合っていないことが多いようだが、そのような連絡は聞いていない。ずっと時間に間に合っているものだと思っていた。施設での様子をしっかり教えてほしい。	状況を正確に伝えることができていなかったことを謝罪しました。また、これまでの施設での様子と今後の連絡の窓口を決め、ご家族に説明をしました。	就労継続支援B型
2	令和3年9月10日	ご家族様	「業務中に職員に怒鳴られた。」と本人から連絡があった。働いていれば上司から注意をされることは当たり前だが、障がい者として働いているのだから言い方は気を付けてほしい。	ご本人にお話を伺ったところ「何も言われていない、自分も気をつけます。」とのことでしたが、誤解を与えるような表現だった可能性もあるため謝罪をしました。改めてご家族へ事情を説明するとともに、ご本人の現在の状況を伝え謝罪をしました。	就労継続支援A型