

令和3年度下期の苦情解決について（令和3年10月1日～令和4年3月31日）

こすど蒼丘の里

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4年2月8日	ケアマネジャー様	他事業所を利用中に微熱熱発したことを、職員に「ストレスが原因」と言われ、ご本人が真に受けてしまった。今後、他事業所を利用する際に差しさわりのあると困る。	ご本人の特性、家庭の事情などを考慮するとともに、他者、他事業所への評価は控えることを周知徹底しました。	デイサービス
2	令和4年3月28日	地域包括支援センター職員様	利用のキャンセルがあったため、当施設職員が地域包括支援センター職員様に相談したところ、「入浴後の軟膏を持参していたが、夫のものであった。それについて、職員にその理由等の確認を受けたが、気分を害させる聞き方であったことが理由である。」とのお話があった。	ご自宅へ電話し謝罪しました。ご利用者の精神状態の把握と職員間での共有に努めていくこと、また、接遇の基本を振り返り接していくことを周知徹底しました。	デイサービス

にこやか

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4年3月23日	ケアマネジャー様	ご家族様より、「先日デイサービス利用時に入浴後に脱衣室で準備していたら、職員から「早くして」といった内容のことを言われたようだ。本人は不快な思いをして、もう行かないと言っている。」と報告を受けた。	ご自宅に伺い、直接謝罪を行いました。利用は継続していただくことができています。職員に対しては、丁寧な言葉かけや対応について周知しました。	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12月27日	ご家族様	今回の請求書は、あまりに粗末ではないか。今までのもののほうが、改ざん等の問題がおきないのではないか。今回は住所も旧住所になっていた。	システム移行に伴い、今後は今回の書式になることを説明しました。旧住所になっていたことも謝罪し、ご理解いただきました。これからも丁寧な説明を行うよう努めます。	ショートステイ
2	令和4年2月24日	ご家族様	自宅に帰ったのちトイレ誘導をしたところ、紙パンツの片側全面が切れていた。施設はきちんと対応し職員を指導してほしい。	謝罪をし、関係職員に確認をしながら介助にあたるよう周知したことを伝えました。	デイサービス

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4年3月18日	ご家族様	令和4年度に向けて3月22日から活動グループの体制を変更すること、担当グループのリーダーが交代することをサービス管理責任者が電話で説明したところ、「説明が遅い」「説明が虚偽である」「信義則に違反する行為だ」とご立腹された。その後も電話と書面で管理者の責任や法人の姿勢にも言及し繰り返し叱責された。	こちらの不手際を認めてお詫びした上で、管理者からサービス管理責任者の言動の趣旨や目的を詳細にお伝えし、職員の育成を進め法人・事業所が社会的責任を果たすことができるよう継続して取り組むことを電話と書面でお伝えし、ご理解いただきました。	日中一時支援

ネクサス・わかば

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12月19日	近隣住民様	融雪用コンプレッサーの音がうるさい。何とかしてほしい。	お詫びし早急に検討する旨お伝えしました。翌日、業者に相談し、修理の依頼をしました。	生活介護 就労継続支援B型 短期入所 放課後等デイサービス

四つ葉こども園

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4年3月1日	保護者様	家に到着したところ、チャイルドシートと車のシートがおしっこでびしょ濡れであった。ズボンを脱がせたところ、オムツが裏返しになっていた。	トイレ後のオムツの確認不足でした。保護者に説明と謝罪及びシートクリーニング費用を支払うことで承諾いただきました。	保育園