

令和4年度下期の苦情解決について（令和4年10月1日～令和5年3月31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4年10月27日	ご本人様	入浴中に職員と利用者がバスタオルを取りに浴室に入ってきた。浴室に入る際も出る際も断りもなく不快な思いをした。	配慮不足であったことを謝罪し、ご理解いただきました。今後は入浴中に浴室に入る際は説明と了承を得てから入室を行うこと、入浴後でも可能な仕事であれば無理に入らず入浴後に行うことを徹底します。	あさひ園 ショートステイ

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5年2月7日	ご家族様	ワゴン車での送迎時、運転手が降りて来なく挨拶もなかった。挨拶はもちろん、降りて荷物を持ったりなど、送迎時の助手の補助等をするのが当たり前だと思う。不快な気分になった。	ご自宅に伺い、直接謝罪を行いました。職員全員に明るく挨拶し、基本を忘れず運転手と助手二人で協力して対応するよう周知し再発防止に努めます。	デイサービス

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10月18日	ご家族様	朝迎えに来た際に本人に挨拶もせずに車椅子の操作を始めた。介助する際は声かけをして不安のないように介助してほしい。	電話を頂いた際に謝罪を行うとともに、帰りの送迎時にも直接謝罪を行いました。挨拶を始めとする接遇を関係職員で協議し再発防止に努めます。	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5年3月1日	ご家族様	特別支援学校卒業後のサービス利用に向けた最終の関係者会議の中で「進路を決める期限の直前になって、実習を重ねた就労継続支援B型ではなく、生活介護の利用を提案された。考える余地がなかった。納得がいかない。」という申し出をご家族様から受けた。	会議の中で、特別支援学校の進路担当教諭とサービス管理責任者から不手際を認めてお詫びした上で、生活介護の利用に同意していただきました。さらに後日、契約締結の面談の際、施設長とサービス管理責任者で改めて謝罪し、利用開始後は丁寧に対応させていただくことをお伝えし、ご理解いただきました。	生活介護

メイプルかめだ

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11月15日	ご家族様	11月9日朝に通所した娘の内履きが紛失していたが、当日は職員が靴を探すことに終始してしまい、他の利用者に伝えるのが翌日だった。結局靴は出てこなかったが、当日中に周知してくれていれば戻ってきたかもしれない。また、以前防犯カメラの設置を希望したが、それもまだ実施されていない。設置が済んでいれば、今回のようなことも起きなかったのではないか。	靴が無くなった当日に周知しなかったのは、最初から他の利用者が悪意をもって行ったと決めつけることに抵抗があり判断した結果でした。ご家族の言われる通り早めに伝えていれば、靴は出てきた可能性が高かったと考え謝罪しました。重ねて、防犯カメラの件も設置が遅くなったことをお詫びしました（設置は11月10日に実施）。どちらもご理解をいただきました。	就労継続支援B型
2	令和5年1月2日	ご家族様	正月で帰省した娘の頭髪がきれいに刈られている。娘が自分でハサミを使って切ったと聞いてはいたが、本当に本人だけで行ったものか疑問に思う仕上がりである。	ご本人が12月20日と25日の2日間でハサミを使って自力で切っていることを、27日にご家族へ連絡しました。併せて、今後はリスクを伴う行為なのでハサミを職員管理にさせてもらう旨もお伝えしています。しかしながら、30日のお迎えの際に実際の頭髪を確認していただくことを怠ってしまい、不信感を与えてしまいました。今後はこのようなことがないように気を付けることをお話ししてご理解をいただきました。	共同生活援助

メイプルかめだ

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
3	令和5年1月10日	児童養護施設の園長様	児童養護施設のメールアドレスに送り主不明のメールがきた。内容は「〇〇さんは元気です」というもので、以前在籍していた〇〇さんの近況を伝えているところから、現在入所しているグループホームの方からのメールではないか。そうだとすると、どのような意図で送られたものなのか確認したい。	新しく採用した世話人が、〇〇様が某児童養護施設出身ということを知り、その養護施設の園長が元々知り合いだったため、近況を知らせる意図で行った行為です。世話人にはプライバシーに関する内容を安易に発信したことを注意しました。園長には今回の件をお詫びするとともに、再発防止を全職員に伝えたことをご理解をさせていただきました。	共同生活援助

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12月17日	保護者様	子どもが登園を渋っている。聞くと自分だけ厳しく注意されるとのこと。親としては安心して預けたい。	ご両親に対して、園長・副園長とで謝罪と説明を行いご理解を得ました。全職員対象に、安心して通える丁寧な保育について話し合い、共有しました。	こども園