

令和5年度下期の苦情解決について（令和5年10月1日～令和6年3月31日）

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10月31日	ご家族	デイサービスから帰宅後、本人の手の届く所に歩行器が置いてなかった。今日に限らず今までも何度か同様のことがあった。他デイサービスではきちんと約束は守られている。約束はきちんと守ってほしい。	相談員より電話にて、今回を含め対応がしっかり出来ていなかったことについて謝罪しました。今後は職員間での情報共有をしっかりと行い、同様のことがないようにするとお伝えし、ご理解いただきました。	デイサービス
2	令和5年11月20日	ケアマネジャー	利用開始後から今日まで不満があり、不信感が募っている。今までの問題の積み重ねもあり、追い出したいのかとも思えてしまう。これから寒くなると汗もかかなくなり入浴の必要性もないため、デイサービスの利用を終了したい。	送迎時にスタッフの配慮不足を含めた一連の対応の不備、ご家族の要望にもこたえることが出来なかったことについて謝罪しました。ご家族の思いは変わらず、施設側への不信感も払拭できなかったため、今までご利用していただいたことへのお礼をお伝えし、ご利用を終了することとなりました。	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6年3月11日	ご家族	発熱があれば内服して欲しいと手帳に記載していたが、利用時に発熱した際、内服や迎えをどうするか家族任せの言い方で連絡が来た。	手帳の確認不足及び職員のご家族への話し方について謝罪し、手帳の確認をしっかりと行うよう周知しました。ご家族からはご理解いただけました。	デイサービス

かめだ本町の里

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11月12日	ご本人	掃除後のフローリングがベタベタしていて丁寧に拭かれていなかった。調理については他のヘルパーより時間が掛かり過ぎて困る。今後その職員には訪問してほしくない。	支援内容について不信感を与えてしまったことを謝罪し、支援内容と留意点などを再確認し周知しました。	訪問介護

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6年2月26日	ご家族	休みの日に迎えに来たことがあり、予定表の情報共有や確認の方法など、どのようにしているのか。	ご家族に改めて謝罪し、月の終わりに相談員からFAXで次月の予定表が送られてきた後に、二人以上の職員で予定表を照らし合わせ、利用日を確認している旨をお伝えしました。	生活介護
2	令和6年2月27日	ご家族	上着を他の利用者が間違えて持ち帰ったり、傘の間違いや紛失があった。個人のもの分かるように目印を付けたっていたが、間違いが続いている。管理方法を検討してほしい。	個人専用のロッカーや傘立てを用意し、上着などの私物をロッカーに片付けるよう管理方法を変更して再発防止に努めることを説明して謝罪しました。	就労継続支援B型

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10月31日	ご家族	先日受けた本人の健康診断の結果が届いていない。本人に持たせると隠したり処分したりしてしまうので、茶封筒に入れて直接家族に渡すよう何年もお願いしているのに、同じミスを繰り返している。不信感が湧いてくる。引き継ぎをしっかりとしてほしい。	健康診断の結果の取扱いについて看護師・担当グループ職員・関係者で改めて共有しました。また申し送りの確実性向上に努めること、個人ファイルの一番手前に取扱いの注意点を大きく記入するなどし再発を防ぐことを説明して謝罪し、ご理解をいただきました。	就労継続支援B型

かめさん

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11月21日	匿名(近隣住民)	かめさん利用者が、施設前に路上駐車している。通行の妨げになっているため、駐車場を設け乗降するべきではないか。また、路上喫煙している利用者もいるため喫煙スペースでの喫煙を徹底するべきではないか。	向陽の里に来園されての訴えだった為、その場で謝罪及びかめさんに注意することをお伝えしました。かめさんに伝達された後、送迎時に路上駐車する場合の注意事項及び喫煙室の利用の徹底を周知しました。	地域活動支援センター

法人本部

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11月11日	匿名	車を運転していると、男子が飛び出してきた事故を起こしそうになった。職員らしき女性が一緒にいたが、注意をする様子もなく、ふざけて遊んでいる様子だった。同じような状況は、今までにも何度も見かけているが、危ないので止めてほしい。	危険な状況になってしまったこととお詫びし、法人内施設に注意喚起するとお伝えしました。本部長より法人内施設に内容の周知及び注意喚起を行いました。	法人本部