

苦情対応状況 2019 年度

受付事業所	ワークスおい	受付日	2019年7月
苦情を申出た人	利用者家族		
苦情内容	<p>《利用者支援・職員の対応について》</p> <p>スマホを他の利用者に触られたことで多額の料金が発生した。その利用者との間には以前にも金銭をめぐるトラブルがあり、職員が仲介して解決したが家族への報告がなかった。今後は2人の接点をなくし、安心して通所できるようにしてほしい。</p>		
対応結果	<p>両者の障害特性の理解、ご家族との連携が十分でなかったことを謝罪し、今後はご家族と連携しながら速やかに対応することを約束した。</p>		

受付事業所	ワークスおい	受付日	2019年9月
苦情を申出た人	利用者本人		
苦情内容	<p>《送迎もれ》</p> <p>定時に送迎場所で待っていたが迎えが来なかった。送迎担当職員のミスで、別の職員が急いで迎えに行ったが行き違いになり、長時間待つこととなった。</p>		
対応結果	<p>当該職員のほか、施設長・主任・担当職員から本人へ、ご家族にも当該職員と主任から謝罪を行った。出発前に送迎コース、当日の乗車利用者を再確認することを徹底した。</p>		

受付事業所	松花苑ホームヘルプセンター	受付日	2019年9月
苦情を申出た人	居宅介護サービス利用者		
苦情内容	<p>《職員の対応について》</p> <p>当センターが週2～3回居宅介護支援を行っていた利用者より、派遣していた一部のヘルパーの言動に対する不信感を示し、当該ヘルパーからの支援中止の申し出があった。</p>		
対応結果	<p>当利用者へ謝罪したところ当センターからの支援継続は要望されたが、他ヘルパーの派遣が難しいことを説明し、他事業所から支援にあたってもらうこととなった。</p> <p>対策として、登録ヘルパー全員を対象としてヘルパー支援時の留意事項（マニュアル）を改めて確認し、今後の徹底を図ることとした。</p>		

受付事業所	ワークスおい	受付日	2019年10月
苦情を申出た人	利用者本人・ご家族		
苦情内容	《利用者支援・職員の対応について》 昼休みに他の利用者に頬を叩かれたことで、帰宅後、不安定になった。今後、同じことがないようにしてほしい。		
対応結果	相手の利用者に注意をし、今後、同様のことがないように見守りを行う。苦情申し出のあった利用者本人にも、トラブルになりやすい利用者とは自ら距離をとってもらうよう話をした。		

受付事業所	ワークスおい	受付日	2019年12月
苦情を申出た人	近隣の方		
苦情内容	《利用者の行動について》 利用者が自宅の庭に入ってきて、柿を食べているようだ。お腹をこわしてもいけないので、気をつけてほしい。		
対応結果	施設長・主任にて訪問し謝罪するとともに、今後はよりていねいに見守り対応をすることをお伝えした。		

受付事業所	マイライフ松花苑イースト	受付日	2020年1月
苦情を申出た人	グループホーム世話人		
苦情内容	《職員の対応について》 ある世話人が特定の利用者にきつく当たるのを見聞した同僚の世話人から、「何とかしてあげたい」と訴えがあった。		
対応結果	当該世話人に利用者への言動について注意したが、自身の課題に気づいてもらうことができなかったので、人権意識の向上を図るため入所施設で5日間の研修を実施することとした。		