

## 苦情対応状況 2023 年度

受付事業所	かしのきショートステイ	受付日	2023 年 5 月
苦情を申出た人	利用者ご家族	受付方法	ショートステイ利用時
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 前回利用した際、持参したバスタオルが返却されていない。電話で、①バスタオルが入っていない なかったこと、②今後は洗濯せずに返却してほしいと伝えしたが、その後、どうなっているのか。		
対応結果	前回の利用終了後に電話を受けた職員は、「今後は洗濯せず、使用したまま持ち帰らせてほしい」との要望だと受け止めて、①に対して適切な対応ができていなかった。その場で謝罪した上で、再度さがし、見つからなかったら弁償することを約束した。結果的に見つからず、弁償させていただいた。		

受付事業所	かしのきショートステイ	受付日	2023 年 9 月
苦情を申出た人	利用者ご家族	受付方法	通所利用時の連絡帳
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 ショートステイ利用後、持ち帰ったカバンに、「他者の衣類の入った袋」が入っていた。はいていた靴下も他者の物であった。相手が困っておられるのではと思い電話で伝えしたが、「置いていてください」と言われた。再度確認すると「明日の通所時に持ってきてください」と言われた。(対応に不信感をもった)		
対応結果	サービス管理責任者より、対応に不手際があったこと、連絡を受けた際の対応についても謝罪した。		

受付事業所	ワークスおーい	受付日	2023 年 9 月
苦情を申出た人	利用者ご家族	受付方法	電話（相談支援機関を通じて）
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 工賃支給日に欠席した。翌通所日に工賃を持ち帰らなかったため電話したところ、事務職員が「明日必ず持ち帰ってもらいます」と返答したが、さらに翌日も持ち帰らなかった。1ヶ月の労をねぎらい、対応である工賃を渡すことは大事な支援のはずであり、残念だ、とのご指摘。		
対応結果	2日続けて、支援者が工賃を手渡すことを忘れていた。サービス管理責任者より謝罪し、以降は部署単位ではなく、事業所全体で「工賃を渡せていない人」を共有できるよう見直した。		

受付事業所	ワークスおーい	受付日	2024 年 1 月
苦情を申出た人	地域の方	受付方法	電話
苦情内容	《車両の運転について》 府道を走行中、「松花苑」の車が赤信号を無視して通過した。たまたま危険な状況には至らなかったが、大事な命をあずかっているのだから、運転手には厳しく注意してほしい。		
対応結果	TELにて、違反行為についての謝罪と、連絡をいただいたことについてお礼を伝えた。該当の運転手に確認したところ、「ふだんは黄点減信号でのところをうっかり通過してしまった」と認識し反省していたため、あらためて交通ルールを守るよう指導した。		

受付事業所	かしのき	受付日	2024 年 1 月
苦情を申出た人	利用者ご家族	受付方法	帰省終了時、口頭で
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 帰省時、髪がのびており、靴底がはがれていていた。持ち帰ったパジャマが半そでだった。もっと身だしなみに気を配ってほしい。		
対応結果	謝罪し、今後は十分に気にかけていくことをお伝えした。持ち物については、利用者自身が直前にカバンをさわっておられる可能性もあるため、支援者が最終確認をしていくこととする。		

受付事業所	みずのき	受付日	2023年5月
苦情を申出た人	匿名	受付方法	電話
苦情内容	《利用者支援》 国分バス停のベンチに座って、大きな声を出したり、奇声をあげている人がいる。小学校の子どもたちがビックリしてるので、(そんなことが無いように)指導してほしい。「静かに座ってはるだけやったら良いんやけど、大きな声はビックリするわ」との電話内容。		
対応結果	利用者を特定して、同行職員より状況を聞く。障害特性により、誘導しようとしても動くことが出来ない状態であった。行動が停止状態にならないように散歩コース、スケジュール提示等の見直しを行い改善された。		

受付事業所	みずのき	受付日	2023年12月
苦情を申出た人	利用者ご家族	受付方法	口頭
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 自宅で歯磨きをしていて歯石と出血の多さに驚いた。歯石が多く、家族で歯科に連れていきます。歯磨きの仕上げが不足しているのご指摘。		
対応結果	歯科通院リストを確認すると名前がなく、新規入所された際に追加が出来ていなかった。管理職から歯科通院が出来ていなかったことを謝罪し、定期的に通院できるように改善した。また、仕上げ磨きについては、ご本人が嫌がることもあり、歯磨きへの対応方法を検討して取り組んでいる。		

受付事業所	みずのき	受付日	2023年12月
苦情を申出た人	近隣の方	受付方法	口頭
苦情内容	《その他業務に関すること》 みずのきグラウンドで落ち葉や伐採した木を大量に燃やしていた際、近隣工場関係者とみられる方が来られ、「火事か」「消防署に届けを出して燃やしているのか」「消防署に連絡しよか」等と厳しく注意を受け、その場で火を消した。		
対応結果	火柱が2m程になって大煙も発生していた。消防署への届け出が出来ておらず、飛び火による火事の危険性があった。今後は、木を燃やす際には、消防署への届け出を行うこと、大量に燃やさず、消火用水等の備えを行ったうえで安全に実施することとした。		

受付事業所	松花苑生活支援センター	受付日	2023年7月
苦情を申出た人	登録者	受付方法	法人本部への電話
苦情内容	《職員の対応》 「ヘルパーに買物をたのんだが意図したものではなかったため、相談員が買ってきてほしい」と依頼したが、相談員にていねいに対応してもらえず一方的に電話を切られた。		
対応結果	当日、「買物は計画相談事業所の役割ではない」ことを説明したが、次の相談予定もあったことから、十分な納得を得られないままに電話を終えることとなった。翌日、センター長と担当相談員にて家庭訪問し、再度、電話対応の状況を説明すると、「それは、わかりました」と理解を得ることができた。		