

苦情対応状況 2024 年度

受付事業所	ワークスおーい・マイライフ松花苑WEST	受付日	2024 年 5 月
苦情を申出た人	利用者ご家族	受付方法	訪問時
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 クリーニング部に布団カバーを出したが返却されず、グループホームに何回も確認を依頼したが返事がない。紛失したのであれば弁償してほしい。		
対応結果	謝罪し経緯を確認したところ、「指摘を受け他部署にまぎれていないか確認したが見つからず、利用者に報告したがご家族に報告していなかった」ことがわかった。改めて謝罪し、弁償させていただいた。		

受付事業所	マイライフ松花苑WEST	受付日	2024 年 7 月
苦情を申出た人	利用者ご家族	受付方法	手紙
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 ボアシートをクリーニングに出す際、職員が大きく名前を書いたのが本人は嫌だったようだ。名前を書く前に本人に声をかけるか、自身で名前を書くように言ってほしかった。		
対応結果	クリーニングに出すために記名は必要であったが、字の大きさや名前を書く場所について支援員の配慮不足であったことを謝罪した。		

受付事業所	ワークスおーい	受付日	2024 年 6 月
苦情を申出た人	利用者ご家族	受付方法	TEL
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 担当職員から「連絡帳を他の利用者のカバンに入れてしまった」との報告と謝罪があったが、だれのカバンに入れてしまったのか教えてもらえなかった。連絡帳は本日中に返却してほしい。		
対応結果	まちがって入れてしまった利用者宅から連絡帳を受けとり、当日中に返却して改めて謝罪した。届けた際は、冷静におだやかに話をされていた。「連絡帳は、プライバシーや個人情報に関わる記述が多いことを再認識し、慎重に対応しよう」職員間で共有した。		

受付事業所	かしのき	受付日	2024 年 9 月
苦情を申出た人	地域の方	受付方法	現場で
苦情内容	《車両の運転について》 送迎車両が、「地元の公民館の敷地を通過して行った。本来、一般車両が通るべき場所ではないはず」と指摘を受けた。		
対応結果	利用者宅への近道として敷地内を通過していたことを謝罪した。地元の利用者のための送迎であったことがわかり、通報者も理解を示していただいたが、今後は公道での送迎を行うことを改めて職員間で共有した。		

受付事業所	ワークスおーい	受付日	2024 年 10 月
苦情を申出た人	利用者本人	受付方法	支援員に口頭で
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 特定の職員の話し方がきつい。体形に関して、「太ってきたので運動するように」と連絡帳に書かれたのもいやだった。		
対応結果	当該職員とともに、「本人が傷ついていることを認識し、今後は対応を改める」ことを確認した。サービス管理責任者からも本人に謝罪し、今後は気をつけることを説明し理解してもらった。		

受付事業所	かしのき	受付日	2024 年 11 月
苦情を申出た人	利用者ご家族	受付方法	訪問時
苦情内容	《利用者支援・職員の対応》 居室を訪室された際、タンス内に長袖の肌着が出ていないこと、枕が本人のものでない(未記名)と指摘を受けた。		
対応結果	謝罪し、タンスに長袖肌着を用意した。衣類等は季節に応じたものを整えること、所持品には記名し、まちがいがないようにすることを職員間で共有した。		