

苦情受付状況報告						
施設・事業所名	法人全体集計					
受付期間	令和3年 4 月		～	令和3年 9月		
第3者委員 苦情相談実施日	池田三恵園	6月・9月	電話相談	救護三恵園	未実施	コロナ対応
	こすもす	未実施	コロナ対応	すみれ工房	未実施	コロナ対応
	ワークスペースまつき	未実施	コロナ対応			
	くすのき学園	未実施	コロナ対応			
	なごみ苑	4月23日	7月30日			
	大里荘	4月18日	7月11日	8月1日		
	第2三恵園	未実施	コロナ対応			
苦情受付総件数	全 48 件	解決済 47件	対応中 1件			
主たる苦情内容						
苦 情 1	内 容	【対応】（池田三恵園） 事業所からの帰宅時、歩き方がいつもと違うため職員から母へ引継ぎ、利用中に原因となることがあったか確認の電話あり。				
	改善状況	【解決済み】 原因となることはないが、本人が左傾きでガクツとくこともあり、その際打たれた可能性がある あることをお伝えし、利用時の移動はマンツーマン対応であることの説明をする。				
苦 情 2	内 容	【その他】（池田三恵園） 近隣施設の管理者より、同施設の職員へ道端で車から三恵園を名乗る職員から「駅まで乗るか」との声掛けをされ怖がっているとの連絡が入る。				
	改善状況	【解決済み】 委託給食会社の職員であったことがわかり、委託会社からも注意してもらう。本人は以前から親切心から声掛け・送迎をしていたとのことで今後しないことと上司が相手施設への謝罪をする。				
苦 情 3	内 容	【その他】（池田三恵園） 嘱託医より、薬の処方ミスがある。				
	改善状況	【解決済み】 病院よりミスの連絡を取ってもらい説明をする。				
苦 情 4	内 容	【対応】（相談くすのき） 担当者に相談しても歯切れの悪い返事ばかりで、本人に寄り添って来ていないとの内容の電話を 法人本部にいただき管理者へ伝える。				
	改善状況	【解決済み】 管理者より本人に連絡し、よりご相談を伺いながら信頼関係の再構築にあたりしっかりとご相談に 対応することを説明し、ご納得をいただく。				
苦 情 5	内 容	【その他】（大里荘） 帰省時、通院した際に健康保険証と医療券をご家族より預かり忘れがあり、3か月後の帰省時の 通院時に保険証が保管されていないことの指摘を受ける。				
	改善状況	【解決済み】 ご家族への謝罪と今後確認漏れがないよう出し入れ帳記入を徹底する。				
苦 情 6	内 容	【その他】（大里荘） 早朝より声が大きい				
	改善状況	【解決済み】（大里荘） 対象のGHは引越越し直後のため、メンバー・職員・世話人で協議の上、世話人が出勤する7時までは 各自居室で過ごすことで対応する。				
苦	内 容	【対応】（大里荘） 世話人の言動が厳しいとの不満を第三者委員の方へ話がある。				

情 7	改善状況	本人に聞き取り実施。虐待自己チェックシート等を使用し、普段の支援について振り返りを行う予定とする。
苦 情 8	内 容	【その他】（大里荘） 後見人より利用者が平日の昼食をホームで提供した場合、昼食費を本人の小遣いから支払いを受けるが、領収書の記載がわかりにくいため改善を求められる。
	改善状況	【解決済み】（大里荘） 後見人へ電話で説明の上、領収書の「昼食返金」から「ホーム昼食提供分支払い」と訂正し、小遣帳をお渡しする。
苦 情 9	内 容	【対応】（大里荘） 利用者の荷物を送ったのに1週間渡されていない。利用者に暴言を吐く職員がいる。 家族からのクレーム電話を担当職員が一方向的に切った。
	改善状況	【解決済み】 荷物については、到着日・到着翌日に渡すよう徹底、暴言については利用者は言われた認識はなく、自分が注意を受けるほどのことをしたと反省していることをお伝えする。 電話については、感情的になりご家族自身が切られたのだが、水掛け論になるため気分を害された様なのでお詫びはお伝えする。
苦 情 10	内 容	【その他】（大里荘） GH玄関前の車駐車時にご近所の車に公用車を接触させたこともあり、駐車場のある場所に駐車せず狭い玄関前に車を乗り入れることはやめてほしい。
	改善状況	【解決済み】 今後、駐車場に車を停めることを約束する。ただディサービスの車や歩行困難な利用者送迎の場合は玄関前に駐車することを説明し納得いただく。
苦 情 11	内 容	【対応】（なごみ苑） 送迎時間が早い。
	改善状況	【解決済み】 送迎者の出発時間を午後4時厳守とした。
苦 情 12	内 容	【その他】（こすもす） ご家族より、送迎車の駐車位置で自宅前の道が狭いので自宅寄りに停めてもらっていたが、道の反対側よりに駐車したため注意を受ける。
	改善状況	【解決済み】 ご家族へ謝罪、職員間で情報共有の上で間違いがないよう対応の一貫性をはかる。
苦 情 13	内 容	【対応】（くすのき学園） コロナワクチン接種について、事業所からの接種予定がないことを当初通知していたが、その後一部利用者について事業所から嘱託医を通じて接種を行ったことに対して、変更の全体共有がなく、報告もないことについて指摘をいただく。
	改善状況	【解決済み】 個人で接種に行かれた利用者宅へ電話にて変更の報告とお詫びを申し上げる。
苦 情 14	内 容	【対応】（くすのき学園） 苦情13につて、電話でのお知らせではなく、全員に平等に書面で経緯を説明してお知らせしてほしいあわせて、職員間で今回の内容を共有してほしい。
	改善状況	【解決済み】 書面にて各ご家庭にお便りで経緯の説明を行い、職員にも書面を通じて情報共有を行ったうえで職員会議を実施する。
苦 情	内 容	【その他】（くすのき学園） 近隣の方より電話で利用者の声が入り、大事なリモート会議の支障になるので対応してほしい。 （女性からの連絡）
	改善状況	【解決済み】 電話後、声が入る利用者の状況を確認し、個別対応をとるが発声おさまらず、30分ほど車にて外出し様子を見る。

15		
苦 情 16	内 容	【その他】（くすのき学園） リモートワーク中に、利用者の声が入るため対応してほし。 （男性からの連絡）
	改善状況	【解決済み】（くすのき学園） 可能な限り窓を閉め、発声対象利用者には個別に寄り添い対応、声が続くようであれば外出対応も考える。
苦 情 17	内 容	【対応】（くすのき学園） コロナ対応による2週間休所期間分の利用者工賃の保証（休業補償）をしてほし。
	改善状況	【解決済み】 休所期間中の利用日については、工賃保障を実施し、同月の給料日に支払い済み
苦 情 18	内 容	【対応】（ワークスペースさつき） 7月19日がオリンピックにより休日であることが周知されていないとの苦情あり。
	改善状況	【解決済み】 事業所の予定表では休日表記はしていないが、各ご家庭に連絡帳にて追加周知実施、あわせて10月11日の休日変更も周知する。
苦 情 19	内 容	【対応】 事業所前を犬の散歩で通る地域住民より、犬が事業所前に落ちていたものを食べたが健康に影響がないか心配との申し出有。
	改善状況	【解決済み】 落ちていたのは、うさぎの飼料であったため内容を説明し、搬送時にこぼれたものと推定されるため以後、搬送に注意し清掃にも注意すること説明し納得していただく。