

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5年 4 月 ~		令和5年 9 月	
第3者委員 苦情相談実施日	池田三恵園	7/12	救護三恵園	6/22・9/21
	こすもす	未実施	すみれ工房	未実施
	ワークスペースさつき	未実施		
	くすのき学園	未実施		
	なごみ苑	未実施		
	大里荘	4/16・5/28・6/18・7/23・8/20		
	第2三恵園	5/13		
苦情受付総件数	全 12 件		解決済 12 件	
主たる苦情内容				
苦 情 1	内 容	【対応】（池田三恵園） 紙おむつの使用量が多く負担が多い。		
	改善状況	【解決済み】トイレ誘導時間を調整し対応		
苦 情 2	内 容	【その他】（池田三恵園） GH移動の際、日程等を教えてほしかった。 昨年度、本人状況の連絡がなく、状況がわかる記録を提供を求められる。		
	改善状況	【解決済み】GH移動日程はお伝えしていたが確認が不十分であったかもしれないので気を付ける。 記録は提供することでご了解を得る。		
苦 情 3	内 容	【対応】（池田三恵園） 過去の記録で通院があるが、内容の説明がない。		
	改善状況	【解決済み】報告ができていなかったことを謝罪し内容を伝える。		
苦 情 4	内 容	【対応】（池田三恵園） パジャマがダメになったとの連絡があったが管理はどうなのか。		
	改善状況	【解決済み】職員が洗濯ネットに入れておらずに洗濯したことを謝罪の上、管理について再確認する。		
苦 情 5	内 容	【対応】（池田三恵園） 日中活動の通所を休んだことを知らされていない。		
	改善状況	【対応中】コロナ陽性の方と接触があり、大事をとって休んでいたため連絡ができていなかった。お詫びし説明のうえで了解を得る。		
苦 情 6	内 容	【その他】（伏尾台ホーム） 病気が心配で2階居室から1階へ移動させてほしい。		
	改善状況	【解決済み】本人の状況と職員配置の説明を行い、現状維持での対応を説明する。		

苦 情 7	内 容	【対応】（こすもす） 送迎車両の運転手がサンダル履きであるとの指摘を受ける。
	改善状況	【解決済み】当該職員へ注意し、運転に際しては適したスニーカー等の靴着用を確認する。
苦 情 8	内 容	【対応】（ワークスペースさつき） 夏季の車いす置き場において、熱くなっていることが多く改善指摘を受ける。
	改善状況	【解決済み】置き場所の見直しにより改善を図った。
苦 情 9	内 容	【対応】（ワークスペースさつき） 家族がコロナ感染時も利用できないか。
	改善状況	【解決済み】5月の5類移行後は、一定の条件下で利用できることを文章として配布し説明した。
苦 情 10	内 容	【対応】（なごみ苑） 職員を描いた絵が血を流したり普通ではないものであったため、本人に意図を確認すると、当該職員への不満を訴えた。
	改善状況	【解決済み】法人代表者及び管理者により、当該職員へ面談指導、苦情のあった利用者への対応を基本的には他職員中心として、自己の態度・言動等を振り返るよう指導する。
苦 情 11	内 容	【対応】（第2三恵園） トイレ介助の際、利用者の導線を防ぐような施錠がみられるため、行動制限による虐待案件として取り扱い、行政・ご家族等に報告する。
	改善状況	【解決済み】ご家族への説明及び謝罪、事後対応方針の説明、行政の報告及び不適切支援の改善報告を行い、法人内でも検証委員会を設置し案件の内容共有及び対応方針の確認を行う。
苦 情 12	内 容	【その他】（救護三恵園） 一般家庭にFAXの誤送信を行い、以前にも同様の誤送信があったため連絡があり叱責を受ける。
	改善状況	【解決済み】一旦、法人本部より連絡を取り謝罪する、そのうえで当該施設管理者が誤送信先に伺い謝罪し、誤送信資料を回収し、ご了承いただく。
苦 情 13	内 容	
	改善状況	