

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 10 月 ~ 令和 6 年 3 月			
第3者委員 苦情相談実施日	池田三恵園	10/11・1/31	救護三恵園	12/21・3/21
	こすもす	1/31	第2三恵園	10/26
	ワークスペースさつき	3/5	大里荘	10/7・11/25・1/14・2/4・3/3
	くすのき学園	実施なし	なごみ苑	10/15・11/17・12/22・1/19・2/16・3/15
	伏尾台ホーム	10/19・11/16・12/21・1/18・2/15・3/21	すみれ工房	1/25
	相談くすのき	実施なし		
苦情受付総件数	全 7 件 解決済み 7 件			
主たる苦情内容				
苦情1	内 容	【ワークスペースさつき】 来所予定の利用者が所定時間になっても到着しておらず、上司への連絡のみで確認が出来ていなかった。上司より家族へ連絡とるよう指示で、当日の休所確認される。		
	改善状況	【解決済み】 欠席確認の放置は重大事故につながる要因であることを、職員周知したうえで連絡帳での内容確認及び出欠等の情報共有を徹底することを指導する。		
苦情2	内 容	【ワークスペースさつき】 利用者送りの際、マンション外からご家族への電話連絡を要するところ連絡が取れていない状況のまま、ご利用者を自身で帰宅させてしまう。その後の連絡で自宅前で立っているご利用者をご家族が発見する。		
	改善状況	【解決済み】 対応職員と事情検証と対応の確認及び今後の対応方法について協議の場を設ける。また、職員情報共有としてご利用者の安全確保が最優先されること。不測の事態があれば事業所連絡の上、対応を確認し実行することなど職員周知・徹底をはかる。		
苦情3	内 容	【くすのき学園】 事業所レクリエーションのアンケートをもらっていない。		
	改善状況	【解決済み】 レクリエーションの規模等により配布の有無があり、配布が無かったことを説明。		
苦情4	内 容	【池田三恵園】 コロナ感染の連絡があったが、その後の報告がない。		
	改善状況	【解決済み】 連絡が遅くなったことを謝罪。報告後の結果等の連絡を徹底する。		
苦情5	内 容	【池田三恵園】 帰省の日程忘れ、帰省時の服薬持参忘れの指摘。		
	改善状況	【解決済み】 担当職員や確認職員による連絡確認の徹底を図る。帰省時の忘れ物は、当日、持参し謝罪する。		
苦情6	内 容	【池田三恵園】 3月に12月分のショート利用料請求未払いの文章が届いたとのこと。利用後、何度か施設に来ているがその時に何故、支払いの話をしてくれなかったのか。		
	改善状況	【解決済み】 書類送付が遅れたこと、また、ショート担当職員が不在時に、内容を十分把握できていない職員が答えてしまい不正確な内容が伝わってしまったことを謝罪。支払いについては、口座引き落としを推奨していることを改めてご説明する。		
苦情7	内 容	【こすもす】 送迎車が一方通行を逆走しているとの通報が警察にあり、警察から確認を受ける。事実であれば十分注意をするよう指導を受ける。		
	改善状況	【解決済み】 ドライバーに確認すると前走車についていき逆走をしてしまったとのこと、警察には謝罪し、ドライバーには再度、送迎ルートを確認し交通安全を図るよう徹底した。		
特記事項				