

社会福祉法人 新城福祉会 苦情解決結果（平成 28 年度）

受付 No.	受付日	事業所名	申出人	苦情内容	対応並びにその結果
1	7/13	西部福祉会館	施設利用者 家族	息子(施設利用者)が背中にひっかき傷をつけて帰宅した。どのような場面でついた傷なのか教えてほしい。	職員で施設内を回り、ひっかき傷がつく可能性のあるあらゆる場面を想定した。垣根などに身体が当たって傷ができたことも想定されたため、利用者本人の行動の特性(急に飛び出したりする)を今一度確認し、予期せぬ素早い動きに職員が対応できるようにした。入浴支援時に職員の爪などで傷がついたことも想定されたため、常に爪を短くするように徹底した。傷の原因となる可能性のあることを改善して申出人に報告した。
2	7/27	西部福祉会館	施設利用者 本人	送迎車を運転する職員は、雨の日の送迎時に濡れないよう駐車場所を配慮してほしい。送迎時に首や腰を痛めたことがあったため、障がい特性にも配慮した介護と安全運転に注意してほしい。	配車、運転手などを配慮して組む。安全運転を徹底する。運転手も乗車する利用者の障がい特性についてしっかり把握し理解する。
3	8/4	レインボー 하우스	施設利用者 本人	トイレ介助・移乗時に後ろから引っ張らないでほしい。	トイレ介助・移乗をした時に苦情の無かった職員の介助・移乗方法を申出利用者の共通の介助・移乗方法とした。納得いただき、その後、苦情は無くなった。
4	8/4	レインボー 하우스	施設利用者 本人	身障者用トイレの手すりが壊れているからすぐに直してほしい。	手すりの修理を早急に行うことを伝えた。 手すりの修理を行った。
5	8/4	レインボー 하우스	施設利用者 本人	同じグループの特定の他利用者に仕事をしてほしい。	作業室にパーテーションを置き、環境を設定することで特定の他利用者が気にならないようにした。
6	10/11	サポートホーム ほうらい	近隣住人	朝の通勤時間帯、玄関前でホーム入居者が下着姿で喫煙していたので改めてほしい。	当該入居者に説明し、喫煙時の服装についてルールを決めた。その後、下着姿で外に出ることは無くなった。

社会福祉法人 新城福祉会 苦情解決結果（平成 28 年度）

受付 No.	受付日	事業所名	申出人	苦情内容	対応並びにその結果
7	10/11	短期入所 矢部ホーム	施設利用者 家族	短期入所利用後、自宅にて荷物整理していたら返却不要の服、また他人の服が入っていた。返却不要のものは事業所で処分してほしい。また、荷物のチェックをしてほしい。	① 返却不要のものは事業所で処分すること。 ② 帰宅時には荷物の忘れ物等無いよう、最終チェックを行うこと。 上記の徹底を職員間で共有した。
8	10/28	レインボー ほうす	清掃作業先の 施設管理者	トイレ清掃作業に行く利用者の言動が、他事業（西部福祉会館）の利用者を不快な気持ちにさせたため、トイレ清掃時間を変更してほしい。	トイレ清掃開始時間を変えることで、利用者に会わないようにした。また、独語の多い方が今回のような誤解を受けないよう、担当職員が研修等を行いスキルアップを図った。 (助言・声かけすることで防げることもあるため)
9	11/6	サポートホーム ほうらい	近隣住人	ホーム入居者が玄関前にて喫煙しながら排尿をしていた。改めてほしい。	当該入居者にマナー違反および軽犯罪に当たる行為であることを説明。 その後、同様の報告は無くなった。
10	11/15	レインボー ほうす	施設利用者 本人	免疫力等が弱い利用者の作業室に、他グループの風邪をひいている利用者が入る時は、マスクをしてほしい。	免疫力等が弱い利用者の作業室に入る時は、マスクをすることを徹底した。 また、風邪気味の利用者はその部屋に入らないということがルールになっていたが、そのルールが職員間で共有されていなかったため、共有した。
11	11/21	短期入所 矢部ホーム	施設利用者 家族	短期入所利用後、連絡ノートに利用時の様子が書かれていなかったため、どのように過ごしていたか分からなかった。様子が分かるように記載してほしい。	記載されていなかった日の様子をすぐにお伝えした。 連絡ノートはご本人の様子をお伝えする大切なツールであることを、再度職員で共有し、必ず記録していくことを徹底した。
12	12/6	サポートホーム ほうらい	施設利用者 本人	移動支援での外出先の予約が2ヶ月続けてされていなかった。予約をきちんとしてほしい。また、職員同士の引き継ぎをしっかりとしてほしい。	あやふやだった担当職員を決めるとともに、職員間で引き継ぎ、連絡を徹底することを決めた。

社会福祉法人 新城福社会 苦情解決結果（平成 28 年度）

受付 No.	受付日	事業所名	申出人	苦情内容	対応並びにその結果
13	2/23	西部福祉会館	施設利用者本人	活動中に他利用者に身体をさわられ、とても不快な思いをした。何とかしてほしい。	施設管理者より、不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、身体をさわった利用者に対しても、二度と同じことをしないように約束してもらった。そのことをご本人に伝え、納得していただいた。
14	2/26	レインボーハウス	施設利用者本人	職員が職員への注意の仕方がきつい。職員面談が長引いたため、自分の面談が後日になり悲しかった。また工賃受け渡しがいつもより遅かった。	グループ内業務引継ぎ、連絡事項の周知徹底。職員間でのより良い連携・意識改革のためにも研修を行う。(対象者理解と支援のポイント・関わり方について・権利擁護)
15	2/26	レインボーハウス	施設利用者本人	工賃支払要綱について契約時に説明の無かった文面が有り、疑問がある。	工賃検討会議にて、解りやすい文面になるよう工賃支払要綱の変更を行った。(社会性・・・『企業での実習に取り組んだ日』と一文を加える)、本人への説明を行った。