

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況 (2020年度)

2021年3月末まで

2021年4月1日現在

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策 (結果)
9 New!	3/31	障害者就業・生活支援センター ウィル	利用者のご家族	職員の就労支援の進め方や動き方についての説明が足りず、疑問や不明な点がある。障害の理解も不十分だと感じてしまう。	今後はご本人様だけでなく、ご家族様に対しても、支援についての趣旨説明や状況連絡をしっかりと行うことをご説明し、ご理解をいただいた。
8 New!	3/20	新城福祉会	新城市内住民	夕方毎日のように送迎車を同じ場所に停め、職員が外に出て煙草を吸っている。小学校下校時刻とも重なり怖いという声もある。また他の場所でも別の職員が車を路肩に停め、煙草を吸っているところを見かけた。不適切な行動を改善してほしい。	法人本部からホームページ上で指摘内容を公表し、法人としての姿勢を謝罪した。不適切な行動をした職員へは管理者より嚴重注意し、また法人職員全体へも社会人としてのマナーと福祉施設職員としての行動規範を改めて再確認しあった。併せて安全運転の徹底についても教育した。 “事業が健全に発展していくためにお客様だけでなく周りの住民の皆様との関係やコミュニケーションがとても大切”という事業運営をする上で決して忘れてはならないご指摘も併せていただき、職員間で共有した。
7	11/12	サポートホーム しんしろ	利用者	夜中にトイレの利用が重なってしまい、同居人が夜中にトイレ内外で失禁する場面があり、その度に処理をしている。困っているので何とかしてほしい。	同居人の夕食後の水分摂取の調整を行う、就寝前のトイレ誘導を確実にを行うなどの取り組みをした。また、申出人の頻尿も見られたため泌尿器科受診。こちらも夕方の水分摂取量を調整した。 (結果)お二人とも夜間のトイレ回数が減り、利用が重なることが概ね無くなったため、同居人の失禁も無くなった。

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
6	10/17	居宅介護事業所 レインボーはうす	利用者	身体介護でご本人と衣類の整理を行う。要る・要らないをご本人に判断し勧めたが、3日後の支援時にお気に入りの衣類だったが、捨てられてしまったと訴えがある。	すぐさま謝罪をし、今後はご本人のペースに合わせ、まともでも、すぐに処分をせず、考える時間を設けるようにしていくことをご本人、ご家族と確認し、決めた。
5	10/10	レインボーの お菓子やさん	利用者	利用者 A さんの携帯電話からの音（音楽）のボリュームが大きくて困る。多目的室など、皆が使う場所では、大きな音は、止めて欲しい。	利用者 A さんに当日の状況を確認後、共用スペースでの携帯電話の使用の仕方を再度確認。大きな音を不快に感じた方がいるため、不快に感じた場合は声掛けをさせていただき音を下げてください、又は別室で聴いていただくように伝えることをサービス管理責任者より申出人へ今回の対応について説明。また配慮が行き届かなかった事に対し、謝罪を伝える。
4	10/8	居宅介護事業所 レインボーはうす	利用者	自宅での家事援助中、飼っているハムスターが話題になり、利用者がゲージから出して、ヘルパーに「触っていいよ」と手渡した際、ヘルパーが上手に受けきれず落下（双方立位）。ハムスターのケガを心配した利用者からヘルパーの対応への苦情と通院費用を求められた。	管理者より電話対応。丁寧に話を伺う。その上でヘルパーだけに過失のある状況ではないことを整理。ハムスターをゲージから出したこと、落下の場合も考え座位で手渡さなかったことは、利用者の判断であることを確認。そのことの理解を得ることができ、今後は支援以外の動作には注意が必要であることを相互に確認し合うことで解決した。（ハムスターも通院するに至っていない）
3	9/24	西部福祉会館	利用者 家族	職員と利用者家族との連絡ノートでのやり取り時、職員が読んでいるのかわからない。また何か特記事項があった時に特記札をつけることになっているが、記入してあったにも関わらず、特記札がついていなくて見落としてしまいそうだった。	家族より記入があった際には、職員が確認をしたことがわかるように連絡ノートにサインを記入して伝える。特記事項があった際には連絡ノートに必ず特記札をつけて返却する。

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
2	7/7	レインボー 하우스	利用者	事業所内のチャイムが鳴らなかったの で、仕事と休憩の気持ちの切替えがで きない。悲しかった。いつものよう にお昼12時にはチャイムが鳴るよ うにしてほしい。	大雨による雨漏りが原因で放送機器 が故障してしまい、チャイムが鳴ら なくなりましたが、そのことの周知 が不足していた。故障により鳴らな くなったこと、修理ができるまで少 し時間がかかるが必ず直すことをご 本人に伝え、納得していただいた。
1	6/12	レインボーの お菓子屋さん	利用者	カレー販売（移動販売車による市役 所への訪問販売）を行なうようになって から、給食のカレーの具材が（販売用 と同じ）豆腐ばかりなので、たまに は以前のような肉入りのカレーにし て欲しい。	カレーの具材について、他に意見が 無いのか聞き取りを行い、栄養士へ 相談。今後、カレーの具材が毎回、 同じにならないように工夫すること をサービス管理責任者よりご本人へ 説明し、ご理解頂く。