

苦情公表

|      |     |       |    |
|------|-----|-------|----|
| 法人全体 | 14件 | [公表分] | 9件 |
| 入所部  | 11件 | [公表分] | 8件 |
| 通所部  | 3件  | [公表分] | 1件 |
| 地域部  | 0件  | [公表分] | 0件 |

令和5年度

4月～12月

【取扱注意】

| No | 受付日   | 訴えた者       | 件名                 | 苦情・要望内容                                  | 対応内容  |
|----|-------|------------|--------------------|--|---|
| 1  | 4月20日 | 家族         | 計画書 記載事項の不備の指摘について | 個別支援計画書の内容について不備のご指摘があった。                | 不備についてお詫びしました。計画作成時のアセスメント情報が更新されていなかったことが原因のため、今後は事前に聞き取りを確実にを行うようにしました。   |
| 2  | 5月23日 | 本人         | 職員から対応について         | 職員の言葉掛けがそっけなく感じるとの訴えがあった。                | まずは傾聴して、本人の気持ちを把握しました。また当該職員は、明け時間の忙しくしている時間帯であり、すぐに対応ができなかったようであるが、不快な感情を抱いたことは事実であるため、本人の感じた気持ちを職員に伝える機会を持ち、丁寧に対応することを確認しました。 |
| 3  | 9月14日 | 他福祉サービス事業所 | 利用者への支援について        | 施設外の活動場所にて、職員が利用者を叱責している声が聞こえたと指摘があった。   | 当該職員と面談を実施し、聞き取りと指導を行いました。その旨を他福祉事業所へ報告し、定期的に状況把握を行うなどの改善策を共有しました。  |
| 4  | 9月23日 | 家族         | 帰宅時の対応について         | 一時帰宅時に家族のカバンを持ち出してしまうため、大変困っているとの訴えがあった。 | ご家族の訴えを傾聴し、本人の特性上一度渡してしまったカバンを回収することは困難であることを理解していただいた。今後は、通販サイトで安く購入したカバンを自宅保管しておき帰宅時に渡す対応を取ることで、一時帰宅を継続することを確認しました。           |

|   |        |    |              |  |   |
|---|--------|----|--------------|--|---|
| 5 | 9月28日  | 家族 | 身だしなみについて    | 帰宅時に、爪や髭が伸びていたこと、服装が不適切とのご指摘があり、身だしなみをしっかり整えて欲しいとの要望あった。 | 謝罪を行いました。毎日の整容と週一回を目安の爪切り、外出に適した服装の着用について、気を付けることを確認しました。                                     |
| 6 | 10月24日 | 家族 | 計画書 記載内容について | 個別計画書の内容に不適切な表現(物を盗む)があったとのご指摘。                          | 不適切な表現だったことを認め謝罪しました。内容を修正し、ご了承いただきました。   |
| 7 | 11月3日  | 家族 | 顔の傷について      | 面会した際に確認した顔の傷を気にされており、シェーバーの刃を交換して欲しいとの訴えがあった。           | 原因として引っ掻き傷の可能性をお伝えし、髭剃り後のローション塗布に加え、傷への塗布薬を処方してもらうこと、またシェーバーの刃の傷み具合に応じて交換することを説明し、ご了承いただきました。 |
| 8 | 11月7日  | 家族 | 支援内容について     | 行事に参加した際、リハビリパンツを着用していたことに「ショックだった…」との問い合わせがあった。         | 常は布パンツを着用しているが、便が緩く失敗が見られる時に限定して使用していることをお伝えしました。また、説明や支援方法の同意が不十分だった点についてお詫びをしました。           |
| 9 | 11月17日 | 本人 | 暖房調整について     | 「眠る時、部屋が寒いので暖房を付けて欲しい」等の訴えがあり、少し困ったような表情をしていた。           | 同室者もいるため、暖房時間や温度設定について本人と話し合い、職員間で共有することを確認しました。  |