

# 苦情・要望等についての解決状況

令和3年4月1日から令和4年3月31日

事業区分	受付			苦情先		苦情内容				処理状況	
	電話	直接	その他	第三者委員	施設	施設設備（運営）に対するもの	支援（支援者）に対するもの	利用者に対するもの	その他	対応解決済	継続実施中
ゆらくの里	2	3	2	—	7	—	5	2	—	7	—
今人・我樂すみれの里	—	4	1	—	5	2	2	1	—	5	—
児童課	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
のあ	—	6	—	—	6	—	4	—	2	6	—
そ〜る 123	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
計	2	13	3	—	18	2	11	3	2	18	—

# 令和3年度 ゆらくの里 苦情等受付及び解決報告

受付日付	受付方法	苦情先	苦情内容	苦情・要望内容	対応等改善状況
6月	その他	施設	支援関係	<p>《ご家族様より》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰省の際に持ち帰った衣類が汚れていた。</li> <li>・歯磨きの仕方について教えて欲しい。</li> <li>・耳垢が溜まっていたが、施設ではどのように対応しているのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・衣類は毎日の着替えを実施し、着用後に洗濯を行っております。今回の衣類について、確認不足であった点をお詫びしております。また、今後は汚れが蓄積した衣服については、ご家族様に確認させて頂いた上で処分する旨をお伝え致しました。</li> <li>・毎食後、ご自身で磨ける方は磨いて頂いた後、職員が仕上げ磨きを実施。ご自身で磨くことが難しい方は、職員が最初から介助を実施している状況をご説明致しました。</li> <li>・耳掃除に関しては、入浴時に耳の周辺の拭き取りをさせて頂いております。耳垢の除去につきましては、動いてしまわれるご利用者様が多く、怪我を負われる可能性が高いために実施出来ておらず、今後の課題であることをお伝えしております。</li> </ul>
7月	直接	施設	利用関係	<p>《ご家族様より》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ショートステイ時に持って行ったTシャツが入っていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ショートステイを利用されている方の衣類は、洗濯ネットに入れて洗濯し、入所の方と混じらないように対応しております。しかし、徹底した対応がなされておらず、入所の方の衣類に混じってしまっており、その旨をご説明し、謝罪させて頂きました。今後は、洗濯ネットでの対応を徹底し、に洗濯ネットの中に目印となる色付きのタオルを入れ、入所の方と混じらないように対策を講じました。</li> </ul>
8月	電話	施設	支援関係	<p>《ご家族様より》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ショートステイ利用終了時に原因不明の傷が背中と脇に付いていた。また、着ていたシャツも破れており、その説明がなされなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご本人がこだわり行為の為、急に走り出す行動があり、職員がその行動を止めた際、お怪我を負わせてしまい、衣服も破れてしまっておりました。また、対応職員が入替わった際、身体の傷と衣服の破れについての引き継ぎができておらず、ご家族様にご報告がなされておりました。</li> <li>上記の点についてご説明とお詫びを行い、職員へは、こだわり行為に伴う突発的な行動の制止の仕方について、十分に留意を行うとともに配置場所が変わる際には、必ず引き継ぎを行うよう通達を致しました。</li> </ul>
8月	その他	施設	支援関係	<p>《ご家族様より》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ショートステイ利用後の送迎時に車両の中で失禁してしまった。朝にトイレの声掛けをしてくれなかったのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの声掛けが出来ておらず、ご本人及びご家族様にご不快な思いをさせてしまったことについてお詫び致しました。職員へは、送迎や外出前に必ずトイレの声掛けを行うよう通達し、ご利用者様に合わせた支援を実施するように館内に掲示を行いました。</li> </ul>
9月	直接	施設	利用関係	<p>《ご家族様より》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活介護の利用時、連絡帳にその日の様子が何も書かれていなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用時のご様子を記載できておらず、ご不快な思いをさせてしまったことについてお詫び致しました。職員へは、ご利用時の記録の記入を徹底することとお帰りの前に係りの職員が確認する旨を通知致しました。</li> </ul>
12月	電話	施設	支援関係	<p>《ご家族様より》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰省の際に先日購入した靴を履いていなかったため、12/28の帰省の時にはその靴を履かせて帰省させて頂きたいと依頼したが、別の靴を履いていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご家族様からのご依頼事項を職員が捉え違いをしており、ご迷惑をお掛けしたことについてお詫びを致しました。職員へは、ご依頼を受けた際はその内容を確認するように伝達を致しました。</li> </ul>
1月	直接	施設	支援関係	<p>《ご家族様より》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・12月のショート利用時にパジャマが使われていなかった。</li> <li>・歯ブラシの洗浄が出来ていなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パジャマの不使用及び歯ブラシの洗浄が出来ていなかったことについてお詫びを致しました。職員へは、ショートステイご利用時の衣類の更衣や歯ブラシの洗浄について確認を徹底するように伝達を致しました。</li> </ul>

# 令和3年度 通所事業 苦情等受付及び解決報告

受付日付	受付方法	苦情先	苦情内容	苦情・要望内容	対応等改善状況
5月	電話	施設	支援関係	<p>《ご利用者様より》 特定の職員と一緒に作業をする機会が減ってしまった。もっと一緒に作業ができるようにしてほしい。</p>	<p>人事異動による職員配置の変更があり、現在の配置になった旨をご説明し、事業所に所属する職員全体で支援内容を共有し、連携して支援を行うことをご説明致しました。また、今後何かあればすぐに相談してもらおうようにお伝えしました。</p>
5月	電話	施設	支援関係	<p>《ご利用者様より》 他利用者の声が気になり、『食事が進まない』と訴えあり。</p>	<p>食事場所の変更を行い、静かな場所でく食事をして頂けるように対応しました。</p>
5月	電話	施設	支援関係	<p>《ご家族様より》 子どもの過ごす場所の出入り口に透明ビニールの暖簾が取り付けられており、見ていると良い気持ちがいなかった。</p>	<p>ご本人の行動特性及びコロナウイルス感染予防のためにビニールを設置した旨をご説明致しました。その後、ご家族様とご相談させて頂き、ビニールの設置方法を変更致しました。</p>
10月	その他	施設	支援関係	<p>《ご家族様より》 余暇支援や行事活動の日の夕食を残すことがあったり、嘔吐したりすることがあった。</p>	<p>他の方と同量であった食事やおやつを提供量を減らさせて頂きました。また、ご本人に対して食べ過ぎにならないようにご自身でも調整して頂けるようにお話を致しました。</p>
1月	直接	施設	その他	<p>《ご利用者様より》 持ち帰り用のパンを注文したのに無かった。</p>	<p>持ち帰り用のパンが仕分けの段階で、販売用に混ざってしまっており、お渡しできなかったことが判明し、ご説明と謝罪を致しました。 改善策として、仕分けの作業中の確認と作業終了後の再確認を実施し、注文用と販売用が混ざらないように徹底を致しました。</p>

## 令和3年度 GHのあ 苦情等受付及び解決報告

受付日付	受付方法	苦情先	苦情内容	苦情・要望内容	対応等改善状況
10月	直接	施設	支援関係	<p>《ご利用者様より》 皆で花見やカフェにまた行きたい。 ホットドッグ・たこ焼きパーティーを以前 のようにして欲しい。</p>	今年度のイベントとして企画していたのですが、コロナ禍のため延期となっている旨のご説明を致しました。
11月	直接	施設	支援関係	<p>《ご利用者様より》 移動支援で指名するスタッフと外出したい。</p>	希望に添えるよう調整業務を実施していますが、職員の勤務状況により、日程が合わない場合があることをご説明致しました。
1月	直接	施設	利用関係	<p>《ご利用者様より》 食事で嫌いなメニューが出てくる。</p>	栄養バランスを考えてお食事を提供させて頂いている旨のご説明を致しました。世話人には、個々の嗜好品への配慮を可能な限り実施するよう指示致しました。
2月	直接	施設	支援関係	<p>《ご利用者様より》 夜勤者の見回り時、物音が大きい。 見回りを無くす、又は、小さい音にして欲しい。</p>	物音が生じるのは設備上の問題である点と見回り自体は安全面から無くすことが出来ない旨をご説明致しました。夜勤者には、見回り時は物音が最小限になるよう指示致しました。
2月	直接	施設	利用関係	<p>《ご利用者様より》 (コロナウイルスの濃厚接触者となった方) 日中事業所への出勤と外出がしたい。</p>	濃厚接触者に対する自宅療養と外出自粛要請のご説明を致しました。
3月	直接	施設	支援関係	<p>《ご利用者様より》 感染症予防対策で、食事方法が個別になったのを止めて欲しい。</p>	感染症予防対策の為、個別で食事をして頂く必要性をご説明致しました。