

令和5年度苦情受付 生活介護

日時		苦情内容	解決方法
4月12日	保護者	娘がAさんに「アホ、ボケ、その道を通るな。」と言われたと言っている。Bさんにも「鞆を開けられたと言っている。	Aさんとは送迎場所が異なり、Aさんは送迎車から降りるとすぐに帰宅するため2人は会わないことを説明する。Bさんとは作業時間、休憩時間がことなるためBさんが鞆を開けることはないことを説明する。
4月13日	本人	Cさん、Dさんの声がうるさい、1人で作業しているみたいで嫌。	食堂で落ち着くまで話を聞く。作業場所は変更せず、孤独感を持たないように定期的な話かけに行く支援を継続していく。
4月19日	本人	Eさんに手を払いのけられた。	Eさんに話を聞く。Aさんの発言が気に入らなかったと話す。EさんにAさんに謝罪してもらう。
5月8日	保護者	以前、朝の送迎時間に遅れたため娘と一緒に送迎場所に行った際、運転手が挨拶をしなかった。	運転手に保護者から苦情があったことを伝える。利用者、保護者には挨拶することを説明する。
6月9日	地域住民	だるま会の車が佐川急便の前を猛スピードで走っていた。福祉車両なのに危険な運転をしている。	運転手に厳重注意する。他の職員にも安全運転するように注意喚起を行う。
6月9日	本人	昼食時、支援員がごはんを速く食べるように急かしてくる。	該当支援員に伝える。食事の支援方法を再度職員間で確認し合う。
6月21日	本人	帰りの送迎バスに乗っている時、Bさんの声がうるさい。支援員からBさんに注意してもらいたい。	出発時間が遅くなるがBさんの違うバスで帰ることを提案してみる。拒否されたため今まで通りのバスに乗ってもらう。
7月3日	不明	市役所にだるま会のグループホームで過度な食事制限をしていると通告があった。	給食の提供料は保護者と本人に確認して見直しを行う。疾患を持っている利用者には今後、通院した際、医師に意見書を作成してもらう。
7月12日	本人	Cさんから呼び捨てにされた。	Cさんに年上の相手であるため呼び捨てにしないように伝える。
8月1日	保護者	娘がDさんに名前を呼び捨てされている。	呼び捨てにした事実はないことを説明する。今後もし呼び捨てにすることがあれば声をかけることも伝える。
8月1日	本人	送迎バスの中でマスクを着用していない人がいる。	帰りの会で車内ではマスクを着用するように声かけを行う。

令和5年度苦情受付 生活介護

日時		苦情内容	解決方法
9月1日	本人	送迎バスの中でEさんに手をつねられた。	Eさんが事実であったことを認めたため注意を行う。送迎バスで2人が隣同士にならないように職員間で話し合う。
9月27日	保護者	娘がAさんに叩かれたやBさんに鼻の穴に指を突っ込まれたなどと言っている。職員にも怒られたと言っている。だるま会の良くない噂も聞くため職員の言っていることが信用し難い。	利用者の件は真実ではないことを伝える。職員に怒られた件は事実確認を行うと伝える。後日、相談員と担当者で面談を行い、再度、事実ではないことは説明する。調子が悪い時に連絡が不十分であったことは謝罪と行う。今後は変化があればその都度、連絡を入れることを説明する。
10月3日	本人	ふれあいセンターで特定の支援員が掃除箇所を飛ばして落ち葉の掃き掃除をしていた。玄関掃除をしている時に何もしてくれない。	対象の支援員に確認を取る。落ち葉掃除を優先した方が良くと勘違いしており、必要な掃除箇所を飛ばしてしまったと話す。玄関の際は掃き掃除をしていると話す。マニュアル通りに作業をするように説明する。
12月8日	本人	移動支援の際、同行していたヘルパーと他の事業所に行った。そのことをヘルパーから黙っておくように言われたら他の支援員からなぜ黙っていたかと注意を受けた。注意されたのが怖かった。	施設長が同行したヘルパーと本人に注意した支援員双方から話を聞く。ヘルパーはパン配達で他の事業所に行ったと説明する。支援員は怒ったのではなく確認したと話す。支援員は再度、本人と話をする。
1月17日	保護者	指サックをCさんに捨てられたと娘が言っている。	Cさんとは班が違い、作業時間、休憩時間も異なるためCさんが捨てることはできないことを説明する。
2月15日	本人	ふれあいセンターでのトイレ掃除の際、支援員が出したホースの水がかかって靴下が濡れた。	該当支援員に伝える。今後、気を付けるように話し合う。