

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況 (2019年度)

2020年3月末まで

2020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)
1	7/1	居宅介護事業所 レインボーはうす	利用者家族	配布したヘルパー予定表に、ご家族が希望した支援が無かった。ご家族がご不在時、ご本人は飲食ができていないのでヘルパーが支援に入り確認してほしい。	担当職員、サービス提供責任者から謝罪するとともに経緯を説明。 ヘルパー不足により、ご希望通り支援に入ることができないこともあるため、今後は希望日にヘルパーが派遣できなかった場合は、相談員に連絡し、相談員から他事業所へアプローチしていくこととする。
2	7/3	生活介護事業所 レインボーはうす	支援員	給食のセレクトメニュー(2つのメニューから選択できる給食)の内容が間違っていて、盛り付けされている。	セレクトメニューの日は盛り付けの際にカラー表記したメモを確認しながら、盛り付ける。また、盛り付け担当者と配膳担当者を別の者で設定し、2重のチェックとなるようにする。
3	8/2	レインボーの お菓子やさん	利用者	給食のメニューにもっと自分の好きなメニューを取り入れてほしい。	ご本人と面談し、給食のメニューで何を取り入れて欲しいのかを聞き取り、給食担当者へメニューの提案を行う。 後日、本人が希望しているメニューが加わり、笑顔がみられた。

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況 (2019年度)

2020年3月末まで

2020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)
4	8/16	生活介護事業所 レインボーはうす	利用者、 家族	トイレトペーパーが陰部に付着したまま下着、ズボンを履き帰宅してきた。ご本人(女性)は気を使って言えなかったが、改めてほしい。	トイレ介助を行う女性職員に、この出来事を伝え、同様のことが起きないように周知を徹底した。
5	8/16	生活介護事業所 レインボーはうす	利用者、 家族	土曜日の余暇活動日に、職員に「待ってて」と言われることが多い。職員が忙しそうな様子を見て、飲水に時間を要することを気にして、水分摂取を控えているのではないかとご家族より申し出があった。	申し出のとおりご本人は気を遣って水分摂取を控えていた。確かに待ってもらう場面はあるが、他利用者との支援の段取りを考えてであることと、忙しくても水分摂取の時間はしっかりと確保するため、遠慮せずに飲みたいことを教えてほしいとご本人とご家族に伝えた。
6	9/9	サポートホーム ほうらい (長篠ホーム)	近隣住民	長篠ホーム利用者が玄関外で通行人に声をかけたり、タバコをふかしていたりする。隣で店舗を営んでいるため、営業に差し支える。改善してほしい。	管理者、世話人より住民に謝罪した。また管理者から該当利用者達に注意するとともに、玄関外で、長時間立ちながら通行人に話しかけたりしないことを約束した。

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況（2019年度）

2020年3月末まで

2020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）
7	10/7	居宅介護事業所 レインボーはうす	利用者 家族	ヘルパーが集合場所を間違えたため、支援開始時間が遅れてしまった。結果、支援時間が短くなり、またご家族が仕事に行くのが遅れてしまった。	サービス提供責任者、担当ヘルパーよりご家族に謝罪した。今後このようなことが無いように、ヘルパー間で連絡を密にして再発のないように心がける。また、集合場所等の重要事項はスケジュール予定表に記入することを徹底した。
8	10/28	新城市障害者 相談支援事業所 レインボーはうす	利用者	法人本部に苦情電話あり。主訴は「相談員を変えて欲しい」。具体的には「まずは話を聴いて同意して欲しいのに同意してもらえない。」 「一方的に悪いと言われる。」の2点。 まずは一旦、受け止めて欲しいという内容。	管理者が利用者本人と面談。「電話連絡がスムーズにつながらない期間があり不信に感じていた。そのため、ようやくつながった際は、少々乱暴な発言になった。すると相談したい内容より先に、私の発言への指導がきた。まずは聴いてほしかった。」と確認。今後、気持ちが不安定で口調が粗暴な場面があったときは、『言葉が穏やかじゃないけど、どうした？』等、一度受け止める対応をすることで了解を得られ、相談員の変更ではなく様子を見ることとなった。 その後、担当相談員に内容を伝達し、直接面談して、本来相談したかった内容についての相談を進めるに至った。

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況 (2019年度)

2020年3月末まで

2020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	11/29	レインボーはうす	利用者	余暇活動に参加するにはヘルパーの申込が必要なため、お知らせ(日時・内容等)は、翌月のヘルパー申し込み期限前に配布してほしい。	余暇活動担当職員、サービス管理責任者にて検討した。 今後は余暇活動日の前月15日までにお知らせを配布できるように、余暇活動委員で周知・徹底を努めることとした。 また、ご本人には今後の対策を説明し、納得していただいた。
10 New !	3/4	レインボーのお菓子やさん	利用者	帰りの送迎バス内で、添乗員が携帯電話から音楽を流し、他利用者が大きな声で唄いだした。寝たいのにうるさくて眠れなかった。帰りは、疲れているから寝たいため、送迎バス内では、静かにしてほしい。	サービス管理責任者より謝罪する。その後、送迎バス内でのマナーについて再度、確認する。今後、音楽は流さないようにする事、バス内ではなるべく静かに過ごせるよう、努める事をお伝えする。