

令和2年度 新生会 各事業所 苦情（要望）対応状況

事業所	種類	件数	職員の対応に関する内容	内容に関する内容	サリヒス内容	環境施設に関する内容	説明・情報提供に関する内容	被害・損害に関する内容	利用料等に関する内容	金銭管理に関する内容	権利侵害に関する内容	その他	未解決
全体	苦情												
	要望												
本部	該当なし												
新生園	苦情		2									2	
	要望		1										
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の言葉に利用者が傷ついた（利用者ご家族から）⇒該当職員に注意、職員に周知 ・電話対応がきつい口調で不快⇒（不明）職員に周知 ・郵便物が届いたことを本人か家族に知らせてほしい（利用者ご家族から）⇒ご家族と本人に謝罪、職員に周知 ・近隣でゴミを焼いている煙が居室に入ってくる（利用者から）⇒役場に連絡して解決 ・利用者が金融機関の窓口で時間外に対応を求めた（金融機関から）⇒金融機関に出向き謝罪、本人に注意 													
第二新生園	苦情		2	1									
	要望		1	7	1	2							
<ul style="list-style-type: none"> ・他害対策の報告について⇒過去の他害対策について報告ないことを指摘され、連絡ノートで今後の対策を伝えた。 ・職員の対応や言葉について⇒もっと本人や保護者に寄り添ったものにするよう母親に直接お詫びする。 													
療育園	苦情												
	要望												
該当なし													
ワークセンターおんかむろ	苦情	4	1				1					2	
	要望	1		1									
<p>【苦情】3件とも、苦情としての正式な申し立てではないが、内容から苦情として捉えたもの。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の利用者への声かけがきついときがある。⇒面談、会議等で周知。 ・PCR検査に伴う通所自粛のお願いに対し、家族はどうすればよいのか。傾聴するが当方への憤りではなく最終的には、保健所及び国への苦言に移行する。 ・その他2件とも、特定の利用者の行動に対する苦言⇒利用者を含めた意見交換で周知。 ・要望 サービスの変更の希望、結果希望通りに変更。 													
あさけ	苦情	1	1										
	要望	1	1										
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者さんへの言葉遣いに関する職員への指導（利用者）⇒職員への周知、当該利用者さんへ報告(要望) ・書類の提供依頼、問い合わせに関する職員の配慮不足の指摘⇒当該保護者様へ謝罪・説明、職員へ注意(苦情) 													
新生ホーム	苦情											1	
	要望			2	1								
<ul style="list-style-type: none"> ・地域からの苦情：2階窓から丸めたティッシュのごみを大量に捨てている。(苦情) ・設備面、トイレの水量が少なく水が十分に流れない。(要望) ・サービス、他の利用者がジロジロ見てきて嫌だ。(要望) ・サービス、隣の居室の生活音が気になる。(テレビ、ラジオ大音量、独語)(要望) 													
しんせい	苦情												
	要望												
該当なし													