

令和元年度 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こと	内容に関すること	サービスの内容	施設設備・環境	説明・情報提供に関すること	被害・損害に関すること	利用料等に関すること	金銭管理に関すること	権利侵害に関すること	その他	未解決
全体	苦情	11	3	3	0	1	0	0	0	0	0	4	0
	要望	13	1	6	3	3	0	0	0	0	0	0	0
本部	該当なし												
新生園	苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	要望	4	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
新生園	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に皮肉のようなことを言われた。(利用者ご家族から)⇒職員に周知 ・公用車が一時停止不十分で急ブレーキをかけた。(地域住民から)⇒運転者に注意、職員に周知 ・食堂が暑い。(利用者から)⇒エアコンを設置 ・職員のシフト掲示板が変えられていない時がある。(利用者から)⇒職員に周知 ・異動職員の紹介をしていない。(利用者から)⇒後日紹介 												
第二新生園	苦情	4	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
第二新生園	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の衣類の対応について⇒ご家族と確認 ・理髪の対応について⇒理髪店に希望する髪型の写真を見せ対応 ・体重減の対応について⇒緊急ケア会議の実施、検査の実施 ・利用者が不穏になるNGワードの対応について⇒ケア会議にて職員へ再周知 												
みちのく療育園	苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
みちのく療育園	該当なし												
ワークセンターむろおか	苦情	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	要望	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
ワークセンターむろおか	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎時間の変更お願い⇒変更は困る。作業時間に食い込む送迎時間は契約違反ではないか？ ⇒要望に合わせて再編成し、作業時間に間に合うよう対応した。 ・障害者雇用の職員が家庭内で利用者のことを話しているようだ。⇒本人に確認の上嚴重注意。職員家族にも理解、協力を求めた。 ・その他2件は、利用者本人から「利用者間の携帯電話、ラインのやり取りへの困りごと」⇒双方へ事情確認是正を求め観察強化。 <p>※苦情解決委員会2回開催。</p> <p>※若手県社会福祉サービス適正化委員会の「福祉苦情解決巡回訪問」を受け、概ね高評価をいただく。</p>												
あさ園	苦情	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	要望	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
あさ園	・説明不足・配慮不足⇒家族へ謝罪。会議で報告、周知した。												
新生ホーム	苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	要望	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新生ホーム	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情⇒地域から：利用者が近所の家庭を訪問し体調不良訴え（即時対応解決） ・要望⇒家庭から：健康支援について（2件対応済） 利用者から：買い物、整容家庭にお願いしたい（1件対応済） 利用者から：家に帰りたい（1件家族との面談実施） 												
しんせい	苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
しんせい	該当なし												