

令和3年度 新生活 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	環境に關する	施設設備	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	金銭管理に関する	権利侵害に関する	その他	未解決
全体	苦情	6	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1
	要望	4	1	108	2	4	0	0	1	0	27	0	
本部	該当なし												
新 生 園	苦情	2										2	
	要望												
<p>・家族会の文書を送る際、非会員に事務局用の名簿を同封したため、同じ地区の人に知られなくなかったと申し入れがあった。⇒本来同封する予定がなかった名簿を誤って同封したことを謝罪。名簿を回収した。</p> <p>・シルバー人材から派遣されている職員に対し、利用者が威嚇、怖かったと申し入れがあった。⇒シルバー人材の職員に利用者の特性を説明し、納得していただくとともに職員に周知した。</p>													
第 二 新 生 園	苦情		1										1
	要望		1	105	2	4						27	
<p>7月から苦情受付箱を「おねがい箱」とネーミングを変えて利用者さんの声を入れてもらう取り組みを始めた。コロナ禍であるため、利用者さんからは「買い物に行きたい」「工賃を上げたい」「家族に会いたい」等の声を多くいただいている。感染予防対策中のため、工夫しながら丁寧に対応する。</p>													
み ち の く 療 育 園 M C	苦情												
	要望												
該当なし													
ワ ー ク セ ン タ ー お か む ろ	苦情	1											
	要望												
<p>・「エコレストランあいのの」のトイレ内ウォシュレットが使用不可になっていた。理由を尋ねると「コロナの感染対策の一環として使用不可にしている。」との返答だった。制限の理由に妥当性が見られないと考えるので是正されたし。→事業所内にて協議し、感染防止の見地から制限は妥当ではなく使用再開にすることとし、連絡を入れ理解をいただいた。</p> <p>※当事業所内にて毎月利用者方を対象にチェックリストを記入していただいています。些細な悩みや要望でも長い期間内に秘めることなく、早期に解消していただくとともに苦情に繋がらないよう努めております。</p>													
あ さ あ け の 園	苦情	2	1					1					
	要望												
<p>・利用者が洗濯する際、衣類に漂白剤がかかり色落ち⇒配慮不足を謝罪。職員に周知</p> <p>・職員の声がけで利用者の受取り方に誤解が生じた⇒説明不足を謝罪する。職員に周知</p>													
新 生 ホ ー ム	苦情	1						1					
	要望	4		3						1			
<p>苦情：家族より 『ゲームソフトが見えない。探してほしい』…ホーム内検索。</p> <p>要望：家族より 健康管理支援についてお願いしたい。…都度対応</p> <p>家族より 入居に伴う金銭管理について…対応済</p> <p>利用者より 携帯電話の取り扱い。…取扱い説明対応済</p> <p>利用者より 行政手続きの書類作成、同行。…対応済</p>													
し ん せ い	苦情												
	要望												
該当なし													