

令和4年度 新生会 各事業所 苦情（要望）対応状況

事業所	種類	件数 (合計)	関する 職員の 対応に 関する こと	に 関する サービス の内容	境 に 関する 設備 こと・環	に 関する 説明 情報 提供	関 する こと	被 害 損 害に 関	す る 料 等 に 関	す る 金 銭 管 理 に 関	す る 権 利 侵 害 に 関	そ の 他	未 解 決
全体	苦情	4	3									1	
	要望	9		5	2							2	
本部	該当なし												
新生園	苦情	2	2										
	要望												
<p>・利用者から職員の言葉に傷ついたという苦情。</p> <p>・クリーニングの依頼のために電話を掛けてきたお客様から、電話に出た職員の対応に対する苦情。</p> <p>※2件について相手方に謝罪するとともに、該当職員に注意し、職員会議で周知しています。</p>													
第二新生園	苦情	1	1										
	要望												
<p>・利用者さんからは活動の要望が多く寄せられました。コロナ禍で感染対策をしながら、工夫してできることを丁寧に対応しています。</p>													
M C みちのく療育園	苦情												
	要望												
該当なし													
タワー むろセン おんか	苦情												
	要望	2										2	
<p>・令和4年10月に新型コロナウイルス感染症クラスター発生に伴い事業所のサービス提供を自粛した際、自粛期間内の工賃支払いを利用者のご家族より要望されている。</p> <p>・令和4年11月に対象となる利用者の利用されている駐車場を固定化（障害者に配慮していただきたい）していただきたいとの要望がある。</p>													
あさあけの園	苦情												
	要望	2		1	1								
<p>・作業時間と休憩時間が分かるようにチャイムがほしいとの要望に応じ、チャイム付き時計を設置しました。</p> <p>・菓子作り作業に参加したいとの要望があり、週1回カフェの作業に配置しました。</p>													
新生ホーム	苦情	1										1	
	要望	5		4	1								
<p>苦情：利用者間のトラブルであり、両者と話し合い解決してる</p> <p>要望：施設環境について…虫（蟻）が窓から入ってくる⇒薬剤散布、調整</p> <p>サービス内容について…コロナ禍であるが、外出、外泊はいつから出来るようになるのか？⇒11月から外出を許可（感染防止対策の上）</p>													
しんせい	苦情												
	要望												