

令和6年度上半期 苦情・要望の主な内容及び解決結果の公表

※個人情報に関するものを除いて掲載しております。

(令和6年4月～令和6年9月分)

		苦情・要望内容	対応・結果等
障害福祉サービス	5月	<p>送迎のためのエレベーター使用時に、職員2名が付き添い利用者の車いすを押してエレベーターの前にて待機。そこへ住民の方がエレベーターに乗った状態で到着するとエレベーターの扉が開くが、何の反応もないためエレベーターの中の住民は乗るのか乗らないのかわからなく空白の時間が流れ、しばらくして扉を閉めて次の階へ昇降した。（「はい!？」という言葉は聞こえたが、「はい!？」が何を伝えようとしているのか、わからなかった。）その集合住宅の住民が利用するエレベーターを、業務の為に使用しているにもかかわらず、「次乗ります」といったような返答（基本的な対応）も出来ないことに対して不快な思いをした。</p> <p>朝から皆さん忙しいのに、一言あれば空白の時間もなく、お互い気持ちよく過ごせるのに、朝から嫌な思いをした。</p> <p>ましてや社会福祉に携わる者として社会性が無い時点で、利用者の気持ちや思いをくみ取ることもできず虐待に繋がっていくのではないかなどマイナスイメージが強くなった。</p> <p>そう感じているのは、私（お電話の主）だけではないと思う。送迎であちらこちら出向くと思うので、やはり伝えた方が不快な気持ちになる方を減らせると思い電話した。</p> <p>直接、事業所へお電話しなかったのは、2名いる職員が2名とも同じ対応だったので、直接連絡しても伝わらないと思い法人本部へお電話した。</p> <p>（地域住民より）</p>	<p>事業所より下記の対応を行った。</p> <p>【事実確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者2名が団地からの利用がある。 ・2名中、1名は送迎時職員1名で対応。もう1名は、当事業所の職員1名と他事業所のヘルパー（移乗）と家族の4名がエレベーターに乗るので、他事業所と一緒に送迎時の事と推察される。 ・エレベーターが狭く先に住人が乗っている場合が多く、今回のような状況は頻繁にある。通常、お先にどうぞ等の声掛けはしている。 ・職員2名とあるので、他事業所のヘルパーも当事業所の職員とっていると推察できる。 <p>【今後の対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訴えた方は「はい」との声は聴いているが、声が小さかったり、マスク等でハッキリ聞こえなかった可能性がある為、今後は、ハッキリとした大きめの言葉で、出来ればジェスチャーを交えて声掛けする。 ・他事業所のヘルパーとも今回の苦情を共有。エレベーター等を使用する際の対応についても、他事業所と共有して統一した対応を出来るよう調整した。

救護施設	5月	<p>夕飯のおかずがみそ焼きで辛かった。 糖尿病に悪い。 もう少しお粥を減らしてほしい。</p> <p>(利用者より)</p>	<p>栄養士より投書した利用者に聞き取りを行った。 お粥については、本人の栄養状態を伝え、現在の量から減量できないことを伝える。味付けについては、厨房へ伝えたことを本人へ説明する。 その後特に希望要望なし。</p>
	9月	<p>①べんごしはしょうかいしてくれん ②タバコはすきなものかってくれん。 おやつはない ③担当しょく員はかえてくれん</p> <p>(利用者より)</p>	<p>本人と園長、担当介護員にて面談実施し事実確認を行う。 ①退所して一人暮らししたいことを伝えているが、話が進まないため職員に対して不満があるため弁護士に相談したい。 ②好きなタバコを吸いたい、好きなおやつを食べたいが、好きなタバコではなく、別のタバコを吸っており、おやつも欲しいときにもらえない。 ③職員へ購入依頼するがすぐには買ってくれない。 と話される。</p> <p>①～③について、 ①退所に向け関係機関を含め話し合いを行う。 ②本人の小遣い銭では要望するタバコやおやつの購入が難しいため、改めて、現在残っている小遣い銭を一緒に確認し、次回の小遣いをもらうまでは購入が厳しいことを確認した。 ③過去にも同じような要望があり、担当職員を変更しているが、小遣い銭の状況によっては対応できないため、職員を変更しても同じ対応になることを伝える。</p> <p>面談を行って数日は要望なかったが、また同じような要望が聞かれたため、都度、園長・指導員・担当介護員にて面談を実施。また、入所時に関わった関係機関も交えて話し合いの場を持つ調整を行った。 関係機関にて、退所後に住む場所を検討し探すことを伝える。しかし、すぐに退所はできないこともあわせて本人へ伝える。 今後、関係機関とも連絡を取り合い、進捗状況の報告を踏まえ、面会にも来ることで調整した。</p>