

2023年度 社会福祉法人 協同福祉会 苦情・要望等 結果報告

事業所名	相談内容	解決方法
あすなら苑	送迎時の車からの移乗時に体が痛くなった。その時の対応がきちんとされていない。	当日の状況を確認しご家族へ説明を行う。改めて丁寧な介助を行うよう職員間の情報共有を行った。
	体調不良のため電話をしたが、その際、職員に対応できませんといわれ、すぐに電話を切られてしまった。	電話を切ったことは確認できなかったが、今後は携帯は必ず持つこと、困りごとにはすぐに対応することを徹底する。
	車両が無理な割り込みをして、非常に危険な思いをした。あんな運転していたら、そのうち事故を起こすのではないか。	運転者を確認し注意喚起と指導を行った。以後安全運転に努める。
菜畑	苦情連絡なし	
東生駒	苦情連絡なし	
あやめ池	サービス利用後に内出血が見られた。事実確認がきちんとされないまま電話で家族へ連絡を行った。	職員の電話対応が不十分な点、報告がずさんだった点を謝罪し、再発防止の教育に努めていくことを伝えた。
	入居申込書を記入し、すぐに入居できると聞いたが実際はそうではなかった。	取り違いがあったことを謝罪し、再度申込順ではないこと、4月に再申し込みが必要であることを伝える。
	サービス利用中に転倒した際の職員対応(救急搬送、電話対応等)に対して、不信感を持たれる。	事実確認をきちんと行い説明をしたうえで、丁寧な対応を行っていく。
恋の窪	職員が話す内容が理解できない、またこちらが伝えた内容も伝わっていない。	不適切な対応からご家族に不快な思いをさせてしまったことの謝罪を行う。今後の運営に関する説明を行った。
富雄	サービス利用日の迎え時の対応とその後の連絡が杜撰であった。	迎え時の対応について改めて職員間の情報共有と周知を行った。
西の京	車が路上駐車しており停め方が通行の妨げになるのでやめてほしい。	駐車場所を変更し、送迎時(車の乗り降り時)のみ玄関前に停車するようにした。
今小路	苦情連絡なし	
高畑	サービス説明が不明確であり介助方法も統一がされていなかった。	改めてサービス説明を行い、ケア内容の再確認と手順書の修正、職員への周知を行った。
	介助での訪問時、職員の言葉が荒く恐怖心を抱いた。	本人にも謝罪してもらい、また言葉遣いの指導を行った。
郡山	サービス利用日の鞆を間違えて職員が持っていき連絡文書の確認や服薬がきちんと行われなかった。	確認ができていなかったことを謝罪し、職員間の情報共有を改めて周知徹底した。
	カンファレンス時の事前報告や個人情報の取り扱いがきちりとなされていない。	連携不足が一番の原因であったため今回の件を教訓に利用者や家族の思いに沿って対応を進めていくように改める。
	車で迎えに来た職員が挨拶もなく不貞腐れた態度が何度か見受けられた。	職員の接遇指導不足のため不快な思いをさせてしまったことを謝罪し職員の接遇指導を徹底していくこととお話した。
かんざん園	苦情連絡なし	
筒井	苦情連絡なし	
保育園	プール、トイレ、タオルの使用に関して衛生面と感染症が気になり不安であった。	不衛生な箇所は改善をしながら、保護者と丁寧にコミュニケーションを取っていく。
二階堂	利用請求額が間違えて請求されており、その後の対応も杜撰であった。	今後の請求間違いを二重チェックで防ぐことと返答する際の丁寧な対応を行うよう確認した。
	以前にサービスとして行っていたことを過剰にやり過ぎていたからとやってもらえない事に納得がいかない。	やれることやれない事ははっきりとさせておくために話し合いを行った。
天理	苦情連絡なし	
櫛本	送迎時、車の開け閉めのドアの音がうるさい。駐車スペースより車のはみ出ている。もっと通りやすく停めるとかできないか。	ドアの開閉を丁寧に行うように職員に伝える 駐車スペースの確認 写真を使用し駐車スペースを統一・共有した。
柳本	送迎車による通行中の歩行者への泥はねがあり、衣服が汚れてしまう。	ドライブレコーダーで状況を確認し、歩行者すれ違い時の徐行の再徹底を職員へ周知した。
山の辺	交差点の右折時に送迎車の運転が危険で直進車と接触しそうになった。	右折時の後続車両の確認が不十分だったため、安全運転を心がけるように注意を行った。
桜井	苦情連絡なし	
畝傍	苦情連絡なし	
高田	職員の発言に気分が悪く傷ついた。そういう事を言われた家族の気持ちを考えて欲しい。	職員の発言に対して謝罪し、入所時の対応において再教育し再発防止に努める。
	朝の迎え時間に待機して待っているのに迎えの車が来ない。	再発防止のため事前にミスを防げるようにチェックできるしくみづくりを行う。