

平成29年度 苦情解決の状況報告

事業所名	苦情内容	苦情原因	改善取り組み状況
地域生活支援センター びーと	バス運賃の割引を障害者手帳ではなく、ヘルプカードの提示で受けようとする人がいる。正式な手続きをとって欲しい。	利用者の理解不足	謝罪の上、先方の申し出の通り周知することを伝え、後日、事務局から法人内の全施設長宛に周知連絡をした。
デイセンター ふれあい	利用者定期健康診断の際、ご利用者(身体障害で不随意的な動きのある方)の手が健診職員の体に複数回触れたが、付き添い職員が具体的な対応をせず、謝罪もなかった。	職員の配慮不足	謝罪し、一定の理解をいただいた。以後、同様の事例が起こらないよう事業所内で報告、注意喚起と対応策を周知徹底。
ゆとりえ デイサービスセンター	デイサービスの入浴時に、シャワーのお湯ではなく湯船のお湯で洗髪・洗顔をされて、嫌な思いをした。一時入浴利用を中止するが、入浴再開後も当該職員の入浴介助は受けたくない。	他の入浴利用者から湯船のお湯がもったいないのでそのお湯を使ってと言われ、当該利用者へも同じような対応をした。	謝罪をし、職員指導等を行うことを伝えた。湯船のお湯の換水は行っているが、衛生面で気にされる方もいるため、洗身等ではシャワー湯で対応することを確認した。当該利用者は入浴を再開し、当該職員をその入浴介助から外して対応している。
りぶる	宿泊旅行の概要がわかり期日が近づくにつれ、これまでであったことや気がかりなことがぶり返してストレスになり、身体症状となっている。宿泊旅行に行くのは取りやめたい。本人への伝え方、関わり方には細心の注意を払って欲しい。	利用者に関する情報は踏まえ注意していたつもりだが、本人が出動している時は快活な様子なので、配慮が十分ではなかった面があった。	面談でご意見を伺い、今後は十分配慮して対応することで納得していただいた。 本人は、宿泊旅行が終わるまで休みが続いたが、その後は体調不良の日以外は出勤できている。
福祉センター	送迎車が歩道に乗り上げて停車していたため、歩道を通れなかった。運転手は歩道で自分が待っているのに気付いているにも関わらず何も対応がされなかったため、利用者を降ろす間待たされた。	送迎事業者が4月から変更となったため、不慣れな状態であった。またこのような時の対応について取り決めを行っていなかった。	送迎事業者と打ち合わせを行い、利用者の乗降時は介助は添乗員が行い、歩行者等の誘導は運転手が行うこととした。また乗降時に通行者に迷惑をかける際は必ずお詫びの声かけをする。
福祉センター	送迎事業者の添乗員の介護が不十分で送り出しのヘルパーが乗車の介助を行った。また添乗員が利用者を置き去りにしてスタスタと歩いて行ってしまう為見守りにもなっていない。	4月に送迎事業者が変更となり、運転手、添乗員共に不慣れな状態で、介護技術が不十分だった。	運転手、添乗員全員に介護技術の向上に向けた研修会等を数回実施し、改善を求めた。また添乗員の変更をした。
福祉センター	利用者A様が送迎時間に支度が整っていなかったため、その後にお迎え予定のB様に送迎時間が遅れる旨予め電話連絡をし、結局15分遅れのお迎えとなった。電話連絡の際、奥様よりクレームがあり、その後B様ご本人からも同じ内容のクレームがあった。	A様に対する送迎ルールの説明不足、及び、送迎事業所が4月から変更となり不慣れなため、臨機応変な対応が出来なかった。	A様とB様の送迎順を逆にして、A様宅で5分以上待つときはA様を残して出発するというルールを徹底する申し合わせを行う。また、A様宅には当日のお迎え時間の少し前に電話をして確認を行うこととする。

事業所名	苦情内容	苦情原因	改善取り組み状況
福祉センター	利用者が使用している歩行車の車載位置がいつも異なり狭い場所に無理やり詰め込んだように感じた。また、たたみ方や広げ方も手間取っており、最終的にはきちんと広げることができなかった。	運転手、添乗員の福祉用具に関する知識・技量の不足。	車載位置を元に戻し、歩行車を畳まないでそのまま載せるように送迎事業者に依頼した。
福祉センター	送迎事業者の変更に伴い、より安全に車への乗降ができるよう乗降場所の変更を提案しご本人の了承は得たが、奥様より、当該場所では送迎車到着の確認がしづらく手間が増えるので元に戻して欲しいという要望があった。また連絡帳に、添乗員の車いすの取扱いについて「リフトに乗る際にぶつかった」「車いすのブレーキをしてくれなかった」などの意見が記載された。	介護者である奥様への配慮が不十分。送迎事業者の車椅子に関する知識・技量の不足	本人へ確認の上、奥様の希望通り元の乗降位置に戻す。送迎事業者に対しては車椅子介助の方法について講習会を実施。
福祉センター	プログラムとして視聴覚室でカラオケを実施したが、室温が低く、寒くて麻痺した身体の左側が痛かった。	プログラムに参加するか否かの意思確認は行ったが、室温が20度以上あったためプログラムの途中で体調の確認を行わなかった（空調の全館工事に伴い暖房が効かなかったため電気ストーブを設置していた）。	謝罪し、以降プログラムへの参加意思の確認だけでなく、体調の変化等をこまめに確認することとした。
ウイズ	利用児の送迎で狭い道を通っている際、宅配便の車が道をさえぎって駐車し運転手が出てなかなか戻ってこないため、軽くクラクションを鳴らしたところ、匿名で施設宛に「クラクションを聞いて不快な思いをしたので改めてほしい」とのメールが届いた。	送迎運転手の配慮不足	謝罪と改善点についてメールにより返信した。その後の苦情は無い。苦情内容と対応について、運転手や添乗員を含めた職員全員に周知した。