

## 平成28年度 苦情解決の状況報告

事業所名	苦情件数	苦情内容	苦情原因	改善取り組み状況
ワークセンター大地	2件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内の他施設の学習会に参加したところ、講師の話す内容について不快に感じた</li> <li>・ご利用者不調にともなう市民への他害行為について</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学習会の内容説明不足</li> <li>・職員の対応及びご利用者の行動予測が不十分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改めて丁寧に開催趣旨を説明し、了承いただく(解決済み)</li> <li>・丁寧に謝罪し、通院等のフォローも行う。再発防止への説明も行い了承いただく(解決済み)</li> </ul>
びーと	1件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談受付までの待機期間について、時間がかかりすぎている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙期で実際の対応までに待機いただく期間が必要だった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関と連絡を取り合い、なるべく早い対応に努め、面談の日程を設定した</li> </ul>
武蔵野福祉作業所	1件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活動プログラムである「クラブ活動」の事前打ち合わせに参加できなかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者とご家族へ謝罪し、事前打ち合わせを再設定し、利用者の主体的な行事参加に向けた支援を徹底した</li> </ul>
生活リハビリサポートすばる	2件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の介護方法に関する訴え</li> <li>・職員の言動に対する訴え</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の技術力不足</li> <li>・職員の対応不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2件とも、ご利用者、ご家族へ謝罪し、信頼関係を築けるよう努力した</li> </ul>
ゆとりえ デイサービスセンター	3件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の言葉かけ、説明に不快感を持った</li> <li>・職員からサービスに関する十分な説明がなかった</li> <li>・事故時の初動対応及び事故後の対応について</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の礼儀不足</li> <li>・職員の説明不足</li> <li>・職員の説明不足及び不適切な対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者、ご家族へ謝罪するとともに、職員の再教育を実施した</li> <li>・説明不足を謝罪するとともに、職員の再教育を実施した</li> <li>・丁寧な謝罪とともに、施設内における事故対応基準の見直しと職員の再教育を実施した</li> </ul>

○ 以上9件、未解決のものは早急に解決できるよう努力し、今後も法人として、苦情解決規程に則り、誠心誠意対応し、よりよいサービス提供が行えるよう、改善してまいります。