

## 平成30年度 苦情解決の状況報告

| 施設名                 | 苦情内容   | 苦情原因  | 改善取り組み状況  |
|---------------------|--|---|---|
| わくらす武蔵野             | 建設計画について住民へ十分な説明がない。再検討して欲しい。                                | 住民理解の上事業計画を進めるべきであるとの考えのため。                             | 広域対象の説明や勉強会等を開催のほか、数度の面談し、連絡がなくなる。                                  |
| わくらす武蔵野             | 近隣住民が納得できる建設計画でない。再検討して欲しい。                                  | 日影や騒音、事業内容など影響がある部分が不明のため不安。                            | 建物の東西反転など大幅な設計変更等を行った。内容は、同意書をもって計画遂行の確認を行った。                       |
| わくらす武蔵野             | 広範囲な近隣住民への説明が十分ではない。改めて欲しい。                                  | 広範囲の住民が参加して計画を作っていないこと。                                 | 事業内容、設計の経過、工事の進捗を説明後は問い合わせなし。                                       |
| わくらす武蔵野             | 建設反対。騒音・振動があるので改めて欲しい。                                       | 工事全般の不安、振動に対する不安。                                       | その都度、準備室、工事現場で対応。振動などの苦情は、現在もある。                                    |
| わくらす武蔵野             | 目隠しになる樹木を植えて欲しい。   | 近隣住民と低い生垣に決定した後に転居してきたため。                               | 希望を取り入れ、緑化計画を変更し目隠しに成長する樹木を取り入れて、承諾を得た。                             |
| わくらす武蔵野             | 日影、室外機の騒音、雨水の処理など専門的な心配や自室への日影への影響がたびたび気になる。                 | 建設関係に従事していたため、知識があり、様々な点で気が付く。                          | その都度お話を伺い、説明をしている。  |
| わくらす武蔵野             | 公共施設の緑化は住民の意見で進めるべき。話を聞いてほしい。                                | わくらすの緑化率と他の住民の緑化への意識との差。                                | ご意見を伺い、緑化計画に一部反映。緑化率1ポイント上昇。  |
| ワークセンター大地           | 気分の昂った利用者を制しようとした際、擦過傷が生じ、その対応について母から問い合わせ。                  | 利用者の行動を抑えられない焦りと支援力不足。                                  | 当該職員・副施設長・理事長が謝罪。施設長が当該職員と面談、事業所内でも注意喚起。改めて施設長・当該職員からご家族に謝罪し、理解を得た。 |
| デイセンター山びこ           | 外出中、公園でご利用者が子どもを蹴ってしまう。                                      | 突発的な行動への予測・準備不足。  | 謝罪のうえ通院同行。その後、説明と再度の謝罪により納得。  |
| 居住支援ユニットリエゾン        | グループホーム内敷地に植木の枝が歩道にはみ出し、歩行者へぶつかってしまう。                        | 枝の剪定を怠ったため。   | 建物オーナーに連絡を取り、剪定作業を依頼。その後、申し立て者へ連絡し、具体的な対応策並びに対応する実施日を提示し、納得。        |
| 障害者福祉センター           | 講習会に電話で応募したという本人から返事がないと市役所本庁に相談。回答が欲しい。                     | 受付方法が統一化されていなかったため、記録不在の為不明。                            | 連絡が遅れたことを謝罪し、希望の講習会に参加できるように調整を行い、了解を得る。                            |
| ゆとりえ在宅介護・地域包括支援センター | サービス担当者会議の開催日時を聞いていない。会議の場で自分の要望を否定されることが多く不愉快。担当職員を変更して欲しい。 | 職員は申出人の担当になったばかりで、制度への理解、状況把握と本音の汲み取りが不十分。会議での進行上の配慮不足。 | 申出人への謝罪とともに担当する職員を変更した。   |

## 平成30年度 苦情解決の状況報告

| 施設名            | 苦情内容  | 苦情原因  | 改善取り組み状況   |
|----------------|---|---|--|
| ゆとりえデイサービスセンター | 駐車場使用許可申請書類に記載された内容等が実態に合っていない。住民以外配食サービスにも駐車場を利用しているのではないかと。過去の申請書類にも不備等があり、駐車場の目的外使用があったと思われ、裏切られた感を抱いている。経緯を含めて報告をしてほしい。 | 当初に作成した申請書類をコピーしながら申請手続きを行っていたため。               | 実態報告と謝罪を行い、担当する職員への駐車場使用ルールと申請手続きを遵守するように教育する旨、及び当面は駐車場使用を控えることを報告。事務局長・理事長も謝罪、理解を得る。第三者委員に報告。 |
| 武蔵野福祉作業所       | 予定時刻を過ぎても利用者が来ないため、事業所でも捜索しながら、家族にも捜索を依頼したところ、他サービスへの変更を求めているのかと不納得。その後、直接来所し訴え。  | 説明不足。   | 電話にて訴えを受けた職員が、意味を説明し、謝罪。施設長が面談にて説明と謝罪。事業所職員に加え、他事業所職員の協力を得て捜索にあたり、利用者を無事に見つけることができ、家族に納得頂いた。   |
| ワークステージりぷる     | 利用者全体に、贈り物の社会人マナーについて説明したところ、自分が注意されたと思った利用者が怒り、翌日から1週間程休んだ。個人の言動をとがめるような指導はしないでほしいと、本人と家族から要望があった。                         | 説明不足。   | 家族と面談し、当時の詳しい様子と、対応した職員の意図について説明し理解を得た。  |
| ワークステージりぷる     | 担当職員が納品締め切り時間を誤認し、時刻を過ぎて納品。取引先より以後の改善を求められた。  | 担当職員による工期の確認不足と周知が行われていなかったため。                  | 事業者へ謝罪。仕様と工期の確認・周知を徹底する旨伝える。納期を視覚化するとともに毎朝職員ミーティング内で案件ごとに納期を確認することとした。                         |
| 障害者福祉センター      | 講習会に応募されたが、年齢制限の為お断り。年齢制限のある募集を対象外の人に何故送るのか。利用を教えて欲しい。  | 手帳を取得したばかりで市の広報誌「つながり」の性質を十分理解されていなかったため。       | 高齢者総合センターの事業をご案内した。  |
| 障害者福祉センター      | 送迎車内での他の利用者の発言が不愉快なので改めて欲しい。  | 他利用者の発言による権利侵害。                                 | 別の車で送迎を行うように配車変更を行った。  |
| 障害者福祉センター      | 近隣住民より煙草の煙が来る。改めて欲しい。   | 委託業者に入職したばかりの職員に、昔の喫煙場所の情報が伝わっていたため。            | 敷地内は全面禁煙とし喫煙者には喫煙場所のある店舗等を案内した。  |
| わくらす武蔵野        | 車両を家の前に駐車すると、ドアの開閉で家が揺れるので駐車しないで欲しい   | 当事者独自の受け止め方。                                    | 道路側2台分のスペースには駐車しない事で対応。  |
| わくらす武蔵野        | 施設のエレベーターが夜間に動くと、家が揺れるので動かさないで欲しい。  | 当事者独自の受け止め方。                                    | エレベーターは夜間帯に自動運転で保守業務をしている旨と、家の揺れはエレベーターが原因とは考えにくい旨説明。その後はこの件についての苦情はない。                        |
| わくらす武蔵野        | なごみの家引越しに伴う準備期間1ヶ月は長すぎる。改めて欲しい。   | サービスの量の低下。                                      | 準備期間を3日に変更した。  |
| ゆとりえ特養         | 居室内のベッドとその周辺がホコリ等で汚れている。食堂での座席を注意する人の傍にしないでほしい。手足が乾燥しているので、持参のスキンミルクを塗ってほしい。  | 全館清掃及び日常的な清掃の不足。入居者同士の関係性への配慮不足。入浴後のベビーオイル塗布不足。 | 非常勤職員が清掃を行う。入居者同士の関係性に配慮して着席していただくことを職員間で確認。個人用のスキンミルクの使用も職員間で確認。以上説明と回答を苦情申出人に行い、謝罪。          |