

令和4年度 苦情解決の状況報告

No.	施設名	苦情の内容	苦情原因	改善取り組み状況
1	ゆとりえ	路上駐車のアイドリングがうるさい。	配慮不足	路上に停車して時間調整はせず、調整が必要な場合にはいったんゆとりえに戻ることにした。
2	ゆとりえショートステイ	(送迎時に)運転手が店頭の看板を移動させて壊した。看板を元に戻さない。	配慮不足	部品が劣化して折れていたため、修理して返却した。
3	ゆとりえ在宅介護・地域包括支援センター	認定調査時に利用者本人が間違った答えを言うので(利用者家族が)注意したところ、職員から「虐待だ」と言われ口論になった。	職員の態度	センター長が訪問し、謝罪した。担当者を変更して支援を継続することとなった。当該職員には面談を行い、指導した。
4	デイセンターふれあい	物損への対応と不適切な個人情報の取り扱いについて	説明・情報不足 配慮不足	謝罪し、物損については弁償した。個人情報の取り扱いについては事業所内でルールを見直し、研修を実施した。
5	生活リハビリサポートすばる	送迎車で電動いすのブレーキがかかっていたため、グラグラと動いてしまい不安だった。	説明・情報不足 配慮不足	施設長からご利用者本人へ謝罪し、ドライバーと介助者には改めてブレーキの確認方法を指導した。
6	生活リハビリサポートすばる	すばるから帰宅後、とても体調が悪くなり、家で転倒してしまった。通所中はとても暑く、トイレにもなかなか行けなかったと(利用者本人が)言っている。	説明・情報不足	実際には本人に体調を聞きながら扇風機2台を本人にあたるように設置し、非常口の扉を開け風通しをよくして対応していた。トイレに関しては通常どおり対応した。後日、本人に確認すると家での転倒は訪問リハでいつもより多く歩いたためで通所との因果関係はないとの事であった。さらに暑くなるようであれば空調の利用やアイスノン等での対応を検討する旨を伝えた。
7	武蔵野福祉作業所	利用者本人が男性職員から不適切な関わりを受けたと言っている。	職員への不信感	施設の状況を確認した結果について、電話で家族に説明した。
8	武蔵野福祉作業所	福祉作業所敷地内の植栽の葉が排水溝に落ちて詰まるので切ってほしい。	施設管理	東京都が管理する植栽であるため、次年度に剪定の計画を入れてもらえるよう東京都に依頼する旨を伝えた。

令和4年度 苦情解決の状況報告

No.	施設名	苦情の内容	苦情原因	改善取り組み状況
9	武蔵野福祉作業所	バス乗車の際に手帳をみせず、に障害者割引料金で乗車している利用者があるようだ。	社会生活課題	施設長が謝罪し、家族と連携して利用者が適切にバスを利用できるよう支援する旨を伝えた。
10	わくらす武蔵野	週末に帰宅の送迎車が出ないことへの苦情。運転手不足で送迎ができないとは施設としておかしいのではないかと。	説明・情報不足	新型コロナウイルス感染症の感染状況から、送迎職員の配置を夜勤へ回している状況であることを説明し、ご理解いただいた。
11	わくらす武蔵野	外でうるさくしないという約束だったのに、今もうるさくしている人がいる。約束違反で調子に乗っているのではないかと。	配慮不足	電話を切られてしまったため、やりとりできなかった。
12	わくらす武蔵野	週末帰宅時の送迎時刻の変更について、具体的な時刻を示されていないのでよく分からない。	情報・説明不足 配慮不足	改めて内容を確認し、ご了承いただいた。
13	わくらす武蔵野	事前連絡と異なるメーカーのワクチンを接種された。メーカー変更の連絡が無かった。	情報・説明不足 配慮不足	施設長が訪問し、謝罪した。今後は直前の変更であっても、家族の承認を得るまでは接種しない。
14	わくらす武蔵野	本人の爪を切りすぎている。不慣れな職員が対応しているかもしれないので、しっかりと教えてあげてほしい。	情報・説明不足 配慮不足	施設長が謝罪し、所属ユニットの職員へ指導する旨を伝えた。