

# 苦情・要望事項

## 令和4年度 苦情処理状況

(事業所別件数)

| 事業所名    | 説明不足 | 職員の態度・対応 | サービス内容 | 管理体制 | その他 | 合計 |
|---------|------|----------|--------|------|-----|----|
| 法人本部    |      |          |        |      |     | 0  |
| 天宗瓜破園   |      | 5        | 1      |      | 2   | 8  |
| 天宗瓜破東園  |      |          |        |      |     | 0  |
| 天宗長吉園   |      |          |        |      |     | 0  |
| 天宗東住吉園  | 1    |          |        |      |     | 1  |
| 天宗清見台園  |      |          |        |      |     | 0  |
| 矢田第三保育所 |      |          |        |      |     | 0  |
| 瓜破西地域在宅 | 2    | 4        | 4      | 3    |     | 13 |
| 平野地域在宅  |      |          |        |      |     | 0  |

(注) 各欄左側は苦情件数、右側 ( ) は相談・要望件数です。

(苦情処理内容等)

「説明不足」 「てんそう苑」ケアマネジャー：介護保険証を更新の為に預かるが帰ってこないと苦情あり。説明していたが家族は理解できておらず、説明不足で担当者の交代の希望あり対応する。

訪問介護：連絡ノート設置について説明していたが理解不足あり再度説明し納得して頂いた。

「東住吉園」保護者の要望に対して、則、回答できず、日数が掛かったことで、苦情となった。(一人の園児に対して、対応が悪いと問い詰められたことへの回答が遅れた。)

「職員の対応」 「瓜破園」5件中3件は、精神障がいのある母子対応(個別配慮等)であった。他、担任以外の職員の発言が誤解を招いていた苦情が1件、昨年度友達から怪我をさせされた後の加害者保護者からの謝罪がなかったことに対する苦情あり。それぞれ、話し合いで対応、解決している。

「てんそう苑」ケアマネジャー：ショートステイすることについて主治医の意見を医師に確認することなく家族に伝えたことで「言っている事が違う」と苦情あり。ケアマネ事業所交代となる

訪問介護：①通院介助中に電話がかかりやり取りしている間に利用者を見失う。一人で受診されていた。

②排泄の方法の説明でリハビリパンツを勧めた際「笑っているように見えたばかりしているのか」と苦情あり。謝罪したが拒否され担当ヘルパー変更し対応。

③細かいことを声がけされるので着て欲しくない。必要なことを聞いていたが最終ヘルパー交代で対応する。

「サービス内容」 「瓜破園」音楽隊に入りたかったのに入れなかった。せめて、音楽隊以外の子どもの衣装も考えてほしかったという要望あり。次年度に向けて検討していくこととなる。

「てんそう苑」訪問介護：①時間より早く終わっているがやり残しがある。実施していたが記録の不備であった。

②買い物内容について量の変更を希望される。

③時間より早く終わり話をしている。掃除の内容も雑である。掃除のやり方時間配分を再度指導した。

「管理体制」 「てんそう苑」デイサービス：①「利用中財布を入れていたカバンがなくなった」との事だが本人が自分で持ってきたもので本人管理としており職員も把握していなかった。お金が入っていたかも職員はわからず。但し持参したものは所在確認しており亡くなる事は考えられず、解答する。本人には認知症があり判断付かなかった。

②朝家族からの連絡を職員間で共有できておらず同じ内容を問い合わせた為苦情あり。職員間の連携ができていない、また職員がサービス中抜けて来られる事も手薄につながり危険であるがその認識がない。謝罪し今後の連携をより密にする。

訪問介護：提供予定日にヘルパー訪問が抜ける。ヘルパーの確認不足であり謝罪する。前日に再確認するよう指導。

「その他」 「瓜破園」近隣から、保護者の駐車違反を改善してほしい、道路で子どもを遊ばせて保護者同士が長時間話をしているが、子どもが危険であるため保護者に注意してほしいと苦情あり。保護者に指導し改善された。

