

苦情・要望事項

令和3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	1	1				2
天宗瓜破東園						0
天宗長吉園						0
天宗東住吉園						0
天宗清見台園					1	1
矢田第三保育所						0
瓜破西地域在宅			7	1	2	10
平野地域在宅	1	2	2		1	6

(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」 ○子どもがけがをした状況を伝えたが、親が納得されず、再度丁寧に伝え了解を得た。

○デイサービスの利用料について説明を求められる。→請求方法、請求の計算方法等丁寧な説明により理解を得た。

「職員の対応」 ○子どもが担任を怖いと訴えたため、クラス担当に事情を聴き、改善を指示する。親の要望によりクラス変更を実施した。

○職員の利用者対応についての苦情あり。→等職員医対し指導し改善を図る。

○ケアマネの態度についての苦言あり。→当職員にて改善を図る。

「サービス内容」 ○ケアマネがサービスを勧めすぎる、信頼関係の構築に努める。

ケアマネを交代してほしい→ケアマネの交代で対応。

○ヘルパーを交代してほしい→訴えを聞き謝罪し続行する。

○掃除の仕方についてのクレームがあり仕方を改善して欲しい。

→ヘルパーに指導しサービスを継続する。

- 掃除の仕方についての家族からのクレームがあり仕方を改善して欲しい。→家族の希望を聞き取りをし、指導、改善しサービスを継続する。
- 退院したばかりの利用者に懇願され入浴介助を実施したが（以前も入浴介助のサービスをしていた為）ケアマネより計画を立てていないとのクレームあり。→改めて、入院時の状況・身体状況をはあくし、サービス内容の検討を行った。
- ヘルパーが提供時間終了時刻まで仕事せずに定刻より早く帰っている。→ヘルパーに聞き取り、仕事が終わりを、利用者に確認したところ、他にすることが無いとのことで、しゅうりょうしたとのこと。提供の内容を一つ一つ丁寧にし、時間をしっかり使い提供を終えるよう指導しサービスを継続する。
- 車いすからベットへの移動時、距離が遠く座りが浅かった為、ベットカラズリ落ち足首を捻挫した。→解除方法を見直し、謝罪を行ったが、サービス中止となった。
- サービスについて、対応不可能な内容についての要望あり。
→現在の施設、設備にて対応困難である説明する。→代替タイサービスの提供にて対応した。

「管理体制」○ヘルパー、管理者がコロナ感染した際、担当者か派遣できず、サービス間隔が空き、ケアマネよりクレームがある。→利用者の上承を得たことでよしとしていたが、他の人員ではのけんを考えるべきであったと反省し、今後、気を付けてあたることとして謝罪する。→サービスを継続する。

「その他」○園バス送迎中、マスクを着用してこない園児がいるので、対応してほしい要望有り。親に通知して、着用を了解した。