

令和2年度苦情解決報告一覧表

苦情 件数	苦情申出人				苦情受付			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開（揭示・その他）	当事者了解非公開	不服申立
6	6	0	0	0	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	0	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

(申 出)

実施機関との面接の件で、担当職員より面接を受けたが、面接中頻りに携帯電話を触っていた。施設でお世話になっているが見下しすぎではないかとの苦情がある。

(対 応)

当該職員に聞き取りを行い、面接内容の情報をスマートフォンで検索し説明を行っていたとのことであるが、事前に説明を行っていなかったことや、利用者が不快に思われたことは事実であり配慮に欠けていたことを注意し、今後は誤解の無い行動を取るよう促しておく。苦情申立人には状況を説明し、配慮に欠けていたことを謝罪し了承を得る。

〈6月度〉

(申 出)

作業担当職員について、利用者に対する高圧的な言動や態度が見受けられるため注意してほしい。

(対 応)

当該職員に聞き取りを行い、誤解を招く言動は慎み、今後は改めるよう注意する。また、作業訓練についても進行や工程等利用者、業者と協働しながら行うよう促しておく。

〈7月度〉

申出事項なし

〈8月度〉

(申 出)

8/4の午前中に自主通院しているAクリニックの通院日であったが、夜勤職員から前日に通院の声かけもなく通院証ももらえなかった。診察日である当日に作業場で「行ってや」と声をかけられた。他の職員は前日の19時までには声かけがあり通院証も手渡してくれるが、以前も同様なことがあり不信感でしかない。予約時間がある病院であれば病院にも迷惑がかかることであり、今後は改めるよう注意して欲しい。

- (対 応) 8/11 当該職員に聞き取りを行ったところ、当日は夕方に声かけを行うことを失念してしまいました。翌朝に気づき申立人へ伝えたが激昂され、受診日変更も必要であったため看護師同席で謝罪を行ったとのことである。以前にも同様なことがあり、時間通り声かけ等の手続きを行い、利用者に不利益にならないよう業務に取り組むよう注意を促す。

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

- (申 出) 寮内作業訓練の評価内訳(ランク付け)についての説明希望がある。内容については自分より能率が低い従事者が同じランクであることへの疑問であった。また、その際に担当職員であるA生活支援員との関係について、面接の際に自身の言い分を聞こうとせずに、状況を一方的に決めてかかり、言いくるめようとする印象があり、信頼感がなく、そのため指導等で話したことを素直に受け入れることができない旨の話があった。
- (対 応) 寮内作業の疑問の返答においては能率以外にも内容の把握や協調性・意欲なども加味している旨、申出人の能率は評価しているが、従事時間中に喫煙での中抜けが多いので、そこが改善できれば評価は上がると思われる旨伝える。(タバコの本数を減らすのは難しいと返答された)ほか、自分は日本籍ではないためランクが上がらないのではないかとの話もあり、差別はしていない上で、一番高いランクは他従事者の助言等もしており該当者は少ない。それを除くと氏は現状一番高いランクである旨も伝え納得された。担当職員の件については、施設長と協議し信頼関係を構築できない状況であるため、早急に担当を変更することで了承を得る。

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

- (申 出) 担当である生活支援員について相談があるとのことで面談を実施。内容としては、入所してから横柄な態度で接せられ、他の職員はよくしてくれているが一人だけ態度が違い見下されている感じがする。入所時の対応の時からあくびを数回され、相談しにくい雰囲気とのこと。また、1/24に港区にある有料老人ホームに就労に行った際に、職員が利用者呼び捨てにしたり布団を投げ捨てたことを目にしたことを伝えると、「仕事ってそういうものでしょ」と言われ価値観の違いに愕然とした。ほか、就労についても他利用者の例を出され地元であるA市で仕事を探せば良い等の発言があった。最近夕方に配布しているマスクを担当職員のもとに取りに行った際に「また相談事かと思った」等の発言もあった。申出人としては担当職員に悪く思われたら実施機関であるA市に悪く言われると思い我慢してきたとの話しもあった。
- (対 応) 後日当該職員に事実確認、聞き取りを実施。
当該職員は申立人の状況を考慮し丁寧な対応を心がけていたと話す。マスクのことなど担当職員としてコミュニケーションの一環で行っていたとのことであるが、相手がどう感じるかが重要であることを説明しておく。担当については他職員へ即日変更を行った。
後日施設長より面接を実施し厳重に注意を行う改善を促す。

〈2月度〉

- (申 出) A生活支援員が夜勤の際に職員室内でいつもスマートフォンを使用している。また、夜中にコミュニティーホールの椅子で寝ている姿を頻繁に見かける。日中も他職員より高橋職員を見かけなかったかとよく聞かれ、A生活支援員の業務は目に余る物がある。入所している立場から緊急時に対応できるか疑問に感じ安心することができない。
- (対 応) 後日当該職員より聞き取りを実施。
当該職員からはスマートフォンの使用・操作については心当たりがあるとのこと。ただ、スマホ等を余暇と捉えるのであれば喫煙はどうかとの疑問を呈する場面があった。“寝ている”に対しては、体型が変化してからは心当たりは無く、薄暗い中でソファに座っているとそういう風に見えた可能性はあるとの見解を示した。聞き取った内容は、施設長へ報告を行う。後日施設長より面接実施。厳重に注意を行い改善を促す。

〈3月度〉

申出事項なし