苦情・要望等

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　社会福祉法人　福祉を共に考える会

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 事業所名 | つどいの家 | ケアホーム杉名沢 |
| 苦情受付責任者 | 徳田和仁 | |
| 苦情受付担当者 | 山本竜也 | 米山栄子 |
| 電話番号 | 0550-89-8278 | 0550-78-6186  ただし、月～金曜日の9:00～16:00は、つどいの家0550-89-8278 |
| Fax番号 | 0550-89-8278 | 電話番号に同じ |
| e-mail | Tudoinoie162-3@kme.biglobe.ne.jp | |
| 第三者委員 | 大山とも子　　前島和博 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年度 | 受付年月日 | 苦情・要望等内容 | 対応 |
| 2017 | 2018年  １月20日 | 利用者が怪我をした時、あるいは、させられた時、当日なり速やかに連絡がほしい。又、発熱した時、38度前後ある時も同様である。職員と親が相談し必要な対応にあたってほしい。 | 怪我をした時や発熱等の体調不良の時、家族に速やかに連絡します。 |
| 2018 |  | ありませんでした。 |  |
| 2019 |  | ありませんでした。 |  |
| 2020 |  | ありませんでした。 |  |
| 2021 | 2021年  5月10日 | 「雨天時、利用者の乗り降りに係る駐車場所について」  　場所：つどいの家  　内容：5月7日、雨が降っていたので、「利用者ができるだけ雨に濡れないように赤いポールを移動し、敷地内におけるコンクリートの仕切りを超えスロープ入り口の横（舗装場所）まで車両を入れることができるよう」その場所にいた職員に伝えたところ「赤いポールを移動しコンクリートの仕切りを超えて車が敷地内に入ることはできません」と言われた。  　要望：利用者が雨天時、雨に濡れにくい.ような駐車場所の設定等、配慮した柔軟な対応を望む。 | 雨天時、敷地内におけるコンクリートの仕切りを超えスロープ入り口の横（舗装場所）まで車両を入れることは問題なく、また、その方が雨に濡れなくて済むことをその場で確認しました。  　また、同内容を5月27日の職員会議で説明し職員一同の共通認識としました。今後、このことを教訓とし利用者及びご家族の状況に応じた対応に努めたいと考えます。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年度 | 受付年月日 | 苦情・要望等内容 | 対応 |
| 2022 | 2022年  4月14日 | ｹｱﾎｰﾑ杉名沢を利用する利用者の母より、「以前から、自分の子どもに対し、ある職員が複数回、個人的にお菓子や豆腐を食べさせていたことがあった。そのような行為は止めてほしい。また、ｸﾞﾙｰﾌﾟﾎｰﾑの食材などが入っている冷蔵庫には、職員の食べ物（主に宿直者）を入れないでほしい。利用者が欲しがってしまうので」 | 当該職員に確認し、以後、個人的に職員が、食べ物を渡すことをしないよう確認しました。  　また、職員用の冷蔵庫を宿直室に置くようにする。 |
| 2023年  2月14日 | ｹｱﾎｰﾑ杉名沢を利用する利用者の母より、「12  29日、自分の子どもが日中通っている作業所が休みのため代りに当日、つどいの家（日中一時支援）を利用する予定であったが、朝、一人残っていることに気づかず一時間近く放っておかれた。その時に居たｹｱﾎｰﾑ杉名沢の職員から説明を受けたが、納得がいかず謝罪の言葉もなかった。また業務に対する姿勢も改めてほしい」 | ヒヤリ・はっと報告の中でも当該職員に確認したが、改めて当該職員の勤務状況について他の関係する職員に聞き取りを行った。  　謝罪については、本人及び関係職員より「あった」と記憶しているとのことである。  普段の業務内容については、良い面、正してほしい面、両方が出たので、管理者より改めて正してほしい面を中心に伝えた。  　３月８日の理事会にこの件を報告し、審議をしてもらった。今回の件を教訓とし職員全体で間違いや事故が起きないよう意識の向上を図ってもらいたいとの要望が出された。 |