

2019年度 福祉サービス苦情受付状況について

社会福祉法人日本ヘルンケラー財団

(1) 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
救護施設平和寮	2												2
福祉型障害児入所施設	1	2		2	1	1	1				2	3	13
太平					1		2			1			4
ぶるうむ此花		1				1			1			1	4
IL伯太							1				1		2
さつき園	2	1	1	1	2	1		1	1	1			11
アテナ平和	1					1				1	1		4
各駅停車		2			1	1	1				1		6
じょいふるはかた	1	1			1						1		4
ミネルヴァあべの	3	0	1	1	0	2	1	2	3	1	1	1	16
メロディ	1		1		1			1					4
法人本部						1							1
合計	11	7	3	4	7	8	6	4	5	4	7	5	71

(2) 苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	合計
救護施設平和寮	1			1	2
福祉型障害児入所施設	2	10		1	13
太平		4			4
ぶるうむ此花		2	2		4
IL伯太		2			2
さつき園	1	8	1	1	11
アテナ平和		1	1	2	4
各駅停車		4		2	6
じょいふるはかた	1	1		2	4
ミネルヴァあべの		14		2	16
メロディ	1	2		1	4
法人本部				1	1
合計	6	48	4	13	71

(3) 苦情受付方法

	電話	来所・送迎時	文書・投書・メール	その他	合計
救護施設平和寮				2	2
福祉型障害児入所施設	9	3		1	13
太平	1	1	2		4
ぶるうむ此花	3		1		4
IL伯太	2				2
さつき園	3	4	3	1	11
アテナ平和	2			2	4
各駅停車	6				6
じょいふるはかた	3	1			4
ミネルヴァあべの	9	7			16
メロディ	2	1		1	4
法人本部	1				1
合計	41	17	6	7	71

(4) 苦情内容別件数(複数回答のため受付件数と一致しないことがあります)

	サービス・ケア内容	個人の嗜好・選択	他の利用者	財産管理・個人情報等	制度・法律等	その他	合計
救護施設平和寮	1				1		2
福祉型障害児入所施設	10					3	13
太平	4						4
ぶるうむ此花	2					2	4
IL伯太	1					1	2
さつき園	8					3	11
アテナ平和	1			1		2	4
各駅停車	4					2	6
じょいふるはかた	1		1			2	4
ミネルヴァあべの	12			1		3	16
メロディ	2					2	4
法人本部						1	1
合計	46	0	1	2	1	21	71

苦情申立者	匿名	(その他→
受付方法	電話	(その他→
相談分類	サービス内容 (その他→	
苦情の内容	夏以降から女性が怒鳴っている声がベランダ越しに聞こえてくるため、怒鳴っているのを止めて欲しい。	
対応と結果	ベランダ越しに聞こえていたため、グループホーム内での出来事か、誰が誰に対して怒鳴っていたかの事実確認は難しい。しかし、地域住民から連絡が入った件を全従業員へ周知し、注意喚起を行うと共に、自分自身の支援内容の振返りと、虐待防止研修を定期的実施していく。	

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和1年5月14日
苦情申立者	匿名	(その他→			
受付方法	電話	(その他→			
相談分類	その他 (その他→ 送迎車について				
苦情の内容	送迎車が苦情申し立ての方の敷地内でUターンを行なったとの事。				
対応と結果	電話があり、敷地内でUターンをしたと話しがあった。事業所ではそのように指示しているのかと話す。上司を連れてこいとのことで、副主任がドライバーを連れて謝罪に向かう。始め「グリーチングが変形した」と話されていたが最後には「もうええ」と言われる。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	グループホーム	受付年月日	令和1年5月15日
苦情申立者	家族	(その他→			
受付方法	電話	(その他→			
相談分類	サービス内容 (その他→				
苦情の内容	帰宅時に世話人の私見で書かれたメモを持って帰った				
対応と結果	ご本人の問題行動に関して書かれたいたメモを帰宅時に持ち帰られた。ご本人の問題であり、親としてどうすることもできない事案である。親としてはホームの皆さんに迷惑をかけていると思い、つらい気持ちになってしまう。しばらく、ホームを利用しない方が良いのかと悩んでいるという苦情であった。個人的な感情の入った記載であり、不快にさせたことを謝罪する。許していただく。世話人に今後そのような行為を行わないように厳しく注意する。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	就労支援	受付年月日	令和1年8月2日
苦情申立者	その他	(その他→ 取引業者(福祉事業所			
受付方法	電話	(その他→			
相談分類	その他 (その他→異物混入				
苦情の内容	惣菜パンに虫が混入				
対応と結果	当日納品した惣菜パン(オニオンピザ)に生きた虫が袋の中に入っていると連絡がある。同じパンが店頭にないため、別のパンとの交換で可能か確認する。可能とのことで、別の惣菜パン3個を配達し、交換する。虫が混入したパンを見せてもらうと、袋の中で虫が飛んでいる。お詫びをする。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	ショートステイ	受付年月日	令和1年8月13日
苦情申立者	利用者		(その他→		
受付方法	その他		(その他→口頭		
相談分類	その他 (その他→物損について				
苦情の内容	私物のタブレットの画面が割れており、ご利用者より(対応している)スタッフが壊したと訴えがある。				
対応と結果	本人はよくタブレットを入り口付近の床に置いていることが多いが、スタッフは踏んだり触ったりした覚えなく、ご利用者にそのように説明する。ご利用者は納得されないが、ご家族に電話で説明すると「わかりました」と返答があり、特に賠償等の問題にはなっていない。 本人に床の上に放置しないように都度声をかけ、スタッフも入室時に注意する。左記対応で同様のことはなく、また当該ご利用者がグループホーム入居によりショートステイを利用されなくなった。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和1年8月20日
苦情申立者	匿名		(その他→		
受付方法	電話		(その他→		
相談分類	その他 (その他→				
苦情の内容	送迎バス運転手の態度について				
対応と結果	匿名の方より入電。住宅街の狭い道での行き違いの際、バス運転手に「下がれ」とジェスチャー。車内でも何か話している仕草、睨まれるといった行為を受けた。福祉施設優先道路なのか。こちら赤ちゃんを乗せている。譲り合うべきとは思いますが、威圧的な態度はどうなのか等苦情となる。看板を背負っての荒い運転はどうかと思うし、住民の道路である事も忘れないでほしい。相手には、今後気を付ける旨伝え、当日が特定されている為、運転手には苦情を伝えた。その場面は記憶していたが、横柄な態度を取ったつもりはないとの事。しかし、相手にはそのように映ったのであれば、気を付ける事や感じ方は人それぞれであることも伝え、今後の運転も気を付けてほしいと伝えた。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	就労支援	受付年月日	令和1年8月25日
苦情申立者	利用者	(その他→)			
受付方法	来室	(その他→)			
相談分類	他の利用者 (その他→)				
苦情の内容	「事業所の洗面所で、他の利用者さんから背中をたたかれた。」と、訴えがある。				
対応と結果	たたく行為をされた方に確認すると、「時間がかかっていたのでイライラした。」という理由であった。たたく行為はいけないこと、使用時間を可能な限りずらすことを伝え、支援員が意識して見守りを行うこととしている。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和1年9月18日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	電話	(その他→)			
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	送迎車に乗せる際の支援員の声かけ・態度について				
対応と結果	支援員が利用者を送迎車に乗せる際に「あんたが手すり持ってくれへんかったら、私がこける」と発言があった、また、ご家族に声かけもせずにドアを閉めた。先週もだが、手を強くひっぱって乗せていた。支援の仕方が悪く不安があるとのことであった。 支援員に聞き取りをおこなうが、正確に覚えていないとの返答。支援員全体に支援の周知を行なう。 添乗時にご家族に謝罪をおこない、また、連絡帳にて謝罪する。ご家族にお詫びと貴重なご意見を頂いたことを伝える。「逆に大事にしてしまい、ごめんなさい」と恐縮される。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和1年9月27日
苦情申立者	その他		(その他→ 近隣のマンション住人)		
受付方法	(その他→				
相談分類	その他 (その他→ 送迎車の騒音について				
苦情の内容	帰りの送迎時(15:30頃)に、利用者の乗降の為正面玄関西側にマイクロバスを停車させているが、停車時のエンジン音がうるさい。夜勤の仕事をしており、眠る時間であるので眠れず、すぐに改善してほしいとの苦情。				
対応と結果	帰りの送迎は、緑化スペースの駐車スペースで利用者の乗車誘導をすることに変更。変更後は、あらたに苦情はなし。				

施設種別	特別養護老人ホーム	事業種別	入所支援	受付年月日	令和1年10月3日
苦情申立者	家族		(その他→		
受付方法	電話		(その他→		
相談分類	サービス内容 (その他→				
苦情の内容	ご家族が面会に来られた際、ご入居者の口の中のケアがご自身ではできていないため、夜の歯磨き・入れ歯洗浄の状況等について確認してほしい。				
対応と結果	ご本人への声かけ、入れ歯洗浄の実施状況について確認するようスタッフ間で共有する。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	日中一時	受付年月日	令和1年10月7日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	電話	(その他→)			
相談分類	その他 (その他→)				
苦情の内容	利用日数について聞きたいことがあると架電あり。利用希望日を伝えたが断られた、なぜかとの質問がある。				
対応と結果	利用者本人の利用日数が決まっており、いつでも何日でも利用できるわけではないという制度の説明をおこなう。家族(母)は、本人が休日に家にいるよりも、何もしてもらわなくても伯太にいただけでいいとの要望があるが、それは制度上できないこと、どうしてもということであれば、一度和泉市の障害福祉課に相談してみてもどうかと話をする。 また、利用ができない際については、説明は本人だけでなく、家族にも丁寧に行い理解を求める必要があるため、今後は利用者本人だけでなく家族にも連絡をすることとする。				

施設種別	福祉型障害児入所施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和1年10月22日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	来室	(その他→)			
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	衣類(主に肌着などの白物)やハンカチ等が薄く黒ずんでいる。				
対応と結果	衣類を確認しお詫びする。洗濯機での段階では黒ずむ原因が見当たらないため、乾燥機を調べたところ、汚れが溜まっていたことがわかったので、点検・清掃を依頼し改善する。改善後、原因と対応を伝え再度お詫びとご指摘のお礼を伝える。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和1年10月22日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	文書	(その他→)			
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	帰宅される際の服装について				
対応と結果	施設よりご自宅に帰宅される際に着ていただいていた服の襟が、擦り切れていることに気づかず。後日書面にてその旨のご連絡をいただき、担当職員よりお詫びと今後同様のことが無いように努めていく旨を連絡させていただく。「宜しくお願い致します」とのお返事をいただく。帰宅の際にご利用者に来ていただく服を事前に準備はしていたのだが、その旨が職員間で伝わっておらず、今回の事象を発生させてしまうこととなる。朝礼等の職員が集まる場での情報共有を徹底し、繰り返す事の無いように努めます。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	グループホーム	受付年月日	令和1年10月27日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	電話	(その他→)			
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	持ち帰らずよう依頼のあった衣類を持ち帰らなかった。				
対応と結果	ご帰宅の際、持ち帰らずように依頼のあった衣類を持ち帰っていないかった。以前にも同様のことがあったとのこと。世話人に確認すると、衣類へのこだわりから。着て帰らなかったからとの返事があった。そのような場合は、持って帰ってもらうなど、他の対応をするべきであり、それも無理なら、事務所に連絡を行い、指示をもらうなど勝手に判断しないように注意する。お母さまには今後は荷物に入れて持ち帰ってもらうことを告げ、許していただく。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和1年10月27日
苦情申立者	家族	(その他→			
受付方法	文書	(その他→			
相談分類	サービス内容 (その他→				
苦情の内容	帰宅される際の服装について				
対応と結果	施設よりご自宅に帰宅される際に着ていただいていたズボンに破れた箇所があったことに気づかず。後日書面にてその旨のご連絡をいただき、職員よりお詫びと今後同様のことが無いように努めていく旨を連絡させていただく。衣類の管理をご利用者自身でされており、衣類の破れに職員の目が行き届かなかった。今回の事象を受け、身だしなみチェックをマニュアル化し、ご利用者の服装や衣類、整容に関する職員全体の意識を向上させていくことで、再発防止に繋げています。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和1年11月15日
苦情申立者	その他	(その他→ご利用者入居施設スタッフ			
受付方法	その他	(その他→送迎時			
相談分類	その他 (その他→送迎時刻に関して				
苦情の内容	送迎時刻が日によってばらつきがある。				
対応と結果	送迎時刻を統一し、同じ時間に行くことが出来るように調整する。大幅に早まる場合や遅れる場合のみ電話連絡する。その後、同様の指摘は受けておらず、上記対応を継続している				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	就労支援	受付年月日	令和1年11月27日
苦情申立者	その他		(その他→		
受付方法	電話		(その他→		
相談分類	その他 (その他→				
苦情の内容	ボランティアの申し込みを行ったが、連絡すると言ったまま連絡が無かった件				
対応と結果	電話を受けた時点で待たせてしまった事を謝罪する。その後、初めに対応した職員から連絡を入れ、再度連絡が遅くなったことを謝罪するも、ボランティアは辞退するとの話であった。 対応した職員と、担当職員への情報共有はされていたものの、ボランティアへの連絡については話は詰めていなかった。今後はより一層連携し対応していく。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和1年12月4日
苦情申立者	家族		(その他→		
受付方法	文書		(その他→		
相談分類	サービス内容 (その他→				
苦情の内容	支援員が連絡帳に記載した内容(尿取りパットについて)について				
対応と結果	尿取りパットがフラットタイプのため、活動時にオムツから漏れてしまう。このタイプは寝たきりの人が清拭時に下に引くタイプのパットではないかと連絡帳で伝えたところ、翌日連絡帳に記載した所が切り取られていたので、気分を害したのではと電話連絡するが「急いでいるので」と切られてしまった。翌日連絡帳で謝罪を行なった。さらに翌日母親よりメーカーに確認し尿取りパットであると確認したと記載があった。ご家族に電話連絡を行ない不快な思いをさせたことについて謝罪をおこなった。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和2年1月16日
苦情申立者	家族		(その他→		
受付方法	電話		(その他→		
相談分類	サービス内容 (その他→				
苦情の内容	昼食後の歯磨きのため、A氏の歯ブラシセットを施設で管理していた。1月の会議で衛生的な問題もあり、週に1度はご家庭に持ち帰ってもらうことになった。しかし、家族にそのことを伝えていなかったこと、また、持ち帰った歯ブラシがご利用者本人のものではなかったことへの苦情があった。				
対応と結果	家族からの苦情後、ご本人の歯ブラシを探すが、見つからず。後日家族来館時に、歯ブラシがなくなっていること、説明不足であったことを謝罪する。再度、衛生面を考え、歯ブラシを持ち帰ることにする仕組みに変更したことを説明し、了承を得る。				

施設種別	特別養護老人ホーム	事業種別	ショートステイ	受付年月日	令和2年1月17日
苦情申立者	家族		(その他→		
受付方法	電話		(その他→		
相談分類	サービス内容 (その他→				
苦情の内容	連絡帳の内容にバイタルや排便状況が記入されておらず、帰宅後に体調について確認ができなかった。長く排便が無いときは連絡してほしい。				
対応と結果	バイタル等の大事な情報については漏れなく記入するよう注意する。また、排便が無い時の連絡について密に行うことをご家族と確認する。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和2年1月26日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	来室	(その他→)			
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	帰宅される際の服装について				
対応と結果	施設よりご自宅に帰宅される際に着ていただいていたベストが、他者の物であったことに職員が気づかず。施設に戻られた際にその旨をお話があり、その場でお詫びする。帰宅時に防寒の為の上に羽織るものを探していたところ、ご利用者本人の衣装ケースにベスト入っていたため着ていただくが、名前の確認までできていなかった。名前の見落としと、他者の衣類が本人の衣装ケースに入っていたというチェックミスが今回の事象に繋がったと考え、会議の場で今回の件を全職員で共有し同様の事象を繰り返さないことと、担当職員レベルでの定期的な衣類チェックを実施することで、再発防止に努めていくこととしています。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	グループホーム	受付年月日	令和2年1月29日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	文書	(その他→)			
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	①押し入れ内に、他者のエプロンが入っている、世話人ではないのか？②入浴セットはしているが、服一式のセットができていないものが多い。				
対応と結果	①衣類は自分で整理できるので、部屋の入口の棚上においてほしいと要望がある。その後、エプロンは他利用者の物で、片付けの際に入り交じったと思われる。②洗濯の仕上がり具合もあり、セットできていないものもあるのは事実。できる限りセットするか、不十分なセットは、入浴棚に置かないなど、工夫していく旨、伝えている。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	日中一時	受付年月日	令和2年2月8日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	電話	(その他→)			
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	帰宅した息子(利用者)が怒っているのだが、事情を知らないかとの問い合わせあり。				
対応と結果	後日の利用の際に、何か不機嫌になることがあったのか尋ねると、一部の職員が「自分に対する態度が厳しい、もっと優しく対応してほしい、何とかしてほしい」とのことだった。職員間で確認すると、危険回避のために伝えた言葉がきつく受け取られた可能性があった。また、職員の追加情報では、本人にも非がないとは言い切れないため、オブラートに包んだ表現で家族には説明を行う。また、本人は「自分が言ったことで、また怒られるか心配です」という発言がきかれたため、今後の職員の対応については、利用者本人の気持ちを伝えて理解を求め、配慮することを伝えている。				

施設種別	福祉型障害児入所施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和2年2月12日
苦情申立者	利用者	(その他→)			
受付方法	その他	(その他→)	直接職員へ		
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	本日ケースワーカーとの面談予定だったが事前に知らされていなかった。				
対応と結果	面談が決まった時点では伝えていたが、直前の確認(前日夜や朝に確認しておくべきだった)ができていなかったことをお詫びし、今後決まった時点でだけでなく、直前にも確認するよう伝え職員に周知徹底する。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	グループホーム	受付年月日	令和2年2月19日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	電話	(その他→)			
相談分類	その他 (その他→ 郵送物の中身違い)				
苦情の内容	請求書や代理受領書が届いたが、他の利用者の書類が入っていた。				
対応と結果	誤送した書類は処分していただき、再度書類を送り直す。今後は封筒の中身が合っているか細心の注意を払い、可能であれば複数で確認する。また、他業務と並行して取り組まないよう徹底する。				

施設種別	福祉型障害児入所施設	事業種別	日中一時	受付年月日	令和2年3月1日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	来室	(その他→)			
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	インフルエンザ感染拡大の為、日中一時支援事業・短期入所支援事業の利用を一時中断していたが、利用に来られる。予約表へに記載漏れで利用することが記入されておらず、利用中断の連絡ができていなかった。				
対応と結果	利用中断の連絡ができていなかったことをお詫びし、今後同じことがないように、予約表を作成する際必ず2人以上で確認するように改善することを伝える。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和2年3月24日
苦情申立者	匿名	(その他→			
受付方法	電話	(その他→			
相談分類	その他 (その他→ 送迎車について				
苦情の内容	送迎車からパッシングを受けたとのこと。				
対応と結果	国道43号線で送迎車からパッシングを受けたと電話があった。車輛を確認し折り返し電話をさせて下さい」と返答。 「伝えたかっただけだから、連絡はいらぬ」とのこと。 ドライバーミーティングで再度、安全運転及び社会からは法人の車輛として見られているということを自覚するよう伝える。				