

令和2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レンケラー財団

(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	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	7
福祉型障害児入所施設			2	1			1		1		1		6
太平						1							1
ぶるうむ此花	1		1		1				1	1			5
IL伯太											1		1
さつき園	3	4	2			1	2	1	5	2	1	3	24
アテナ平和	1	4	2	1	1	1		2		1			13
各駅停車		1	1	2	1							1	6
じょいふるはかた	1			2	1								4
ミネルヴァあべの			1	1	5			2	1		2		12
メロディ								2		2			4
法人本部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	6	9	9	7	9	3	3	7	11	8	7	4	83

(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				7	7
福祉型障害児入所施設		5		1	6
太平		1			1
ぶるうむ此花		2	1	2	5
IL伯太		1			1
さつき園		12	11	1	24
アテナ平和	4	2	1	6	13
各駅停車		2		4	6
じょいふるはかた		2		2	4
ミネルヴァあべの	1	11			12
メロディ		4			4
法人本部					0
合計	5	42	13	23	83

(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	7				7
福祉型障害児入所施設	5			1	6
太平		1			1
ぶるうむ此花	5				5
IL伯太			1		1
さつき園	15	4	4	1	24
アテナ平和	8	3	1	1	13
各駅停車	6				6
じょいふるはかた	2	2			4
ミネルヴァあべの	9	3			12
メロディ	4				4
法人本部					0
合計	61	13	6	3	83

(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	5					2	7
福祉型障害児入所施設	6						6
太平	1						1
ぶるうむ此花	5						5
IL伯太	1						1
さつき園	20				1	3	24
アテナ平和	8			1		4	13
各駅停車	1			2		3	6
じょいふるはかた						4	4
ミネルヴァあべの	12						12
メロディ	4						4
法人本部							0
合計	63	0	0	3	1	16	83

令和2年度福祉サービス苦情受付内容

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

		受付年月日	令和2年4月17日
苦情申立者	匿名	(その他→)	
受付方法	電話	(その他→ 法人本部に入電)	
相談分類	その他 (その他→ 送迎車について)		
苦情の内容	横断歩道で子供が渡ろうとしたのに左折したのを目撃した。運転が危険すぎる。		
対応と結果	ドライバーに確認。「左折時に子供を見かけた。本人には手を挙げ先に渡る仕草でOKをもらった」と答える。第三者が見たときに歩行者優先なのに車が行ったと思われるので、そんな場面では歩行者優先とドライバーに指導。		

		受付年月日	令和2年5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	薬の投薬時間を勝手に変更した		
対応と結果	従来、おやつ後に服薬してもらっていたが、薬には昼食後と書かれていたので、昼食後に服薬してもらうようにしたことでの苦情であった。ご家族様に連絡をし、薬の間隔をあけるということで、おやつ後の14:30頃に服薬に戻すことで納得していただく。		

		受付年月日	令和2年6月8日
苦情申立者	その他	(その他→ 作業に関する業者)	
受付方法	電話	(その他→)	
相談分類	その他 (その他→ 作業の納品内容に間違い)		
苦情の内容	タオル作業を請け負っているが、業者に納品したものに枚数の間違いがあり、取引業者より指摘を頂く。間違いについて今後の対応指示が管理者へあり、現場担当者へ引き継ぐが職員がその指示通りすぐに遂行せず、再度間違いが生じることになり、再度苦情が入る。		
対応と結果	翌日、再度枚数の調整を行う事を説明し謝罪する。手違いの原因については、管理者より連絡を受けた担当スタッフが、部門の連携スタッフへ周知していなかった事が要因(内部、梱包、配送など)納品枚数の間違いがあった場合は、部門スタッフ全体への周知を徹底し再発を防止する。		

		受付年月日	令和2年6月17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	サービス内容 (その他→)		
苦情の内容	コロナ禍での面談実施を簡易面談室で設定していた。事前にその旨を伝えていたが、当日面談室に他の方の声が聞こえるような状況であった。簡易室とは言え、配慮に欠けるとご立腹され苦情に至った。		
対応と結果	後日ご利用者ご本人より電話にて、登録解除の申出と面談室が個人情報を守れる状態ではなかったことへの謝罪の要望がある。事業所に対していただいた改善内容を検討する旨、伝えると整備できれば改めて、次回の面談を希望すると話される。面談室の場所変更や面談時間の調整により、プライバシー配慮が出来るよう再度環境調整を行い、改めて面談を実施。配慮が行き届かなかったことについても事前説明と、ご本人理解に乖離があったことについて謝罪する。		

		受付年月日	令和2年6月29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	ショートステイ利用時着替えをしているのか。今回利用時に来ていった服と同じ服を着て帰宅した。		
対応と結果	就寝前にパジャマに着替え、起床時に新しい服ではなく、前日に来ていた服を着替えてもらうよう渡していたことがわかりお詫びする。今後、同じことがないように脱いだ服は袋に入れ「洗濯物」と付箋等でわかるようにさせていただくことを説明する。 納得される。		

		受付年月日	令和2年6月30日
苦情申立者	その他	(その他→ 納品先)	
受付方法	電話	(その他→)	
相談分類	その他 (その他→パンの中に異物が混入していた)		
苦情の内容	納品したパンの中に髪の毛が混入していた。		
対応と結果	連絡が入った後、すぐに担当者が謝罪に伺う。納品前の目視での確認では混入は見当たらなかったのですが、生地の中に混入していたことも考えられると報告する。今後は一人一人の身なりや清拭の意識を高め、特に帽子を被ることを忘れないように確認していくようにしてことを伝え納得していただく。		

		受付年月日	令和2年6月30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	帰宅の際の荷物に不備があった。爪が伸びていたり、入浴が毎日できていないことに、新型コロナウイルス感染症も感染拡大していることから清潔にしてほしい。		
対応と結果	<p>不快な思いをさせてしまったことに対しお詫びする。 帰宅時の荷物に関しては、いつも準備している職員ではない職員が準備したことから不備があった為、どの職員が準備しても不備がないよう「帰宅セット」などを準備するよう説明する。 毎日入浴することは時間的にも、人数的にも厳しい為、入浴かシャワー浴は毎日できるようにしたことを説明する。</p> <p>「ありがたいです。コロナもありますから」と納得していただく。</p>		

		受付年月日	令和2年7月2日
苦情申立者	その他	(その他→入所児童が通う幼稚園の先生)	
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	持ち物が中々そろわない。他の園児に見られたくないもの(オムツ)をそのまま持ってきたりと配慮が足りず本人が不安定になることがある。会議の日程調整の連絡が遅い。		
対応と結果	<p>忘れ物・配慮不足・会議日程の連絡が遅くなった件についてお詫びする。 配慮不足に関しては、他の支援学校へオムツを持って行く際の対応と一緒にしており配慮が欠けていた、会議日程に関しては、他の機関との調整もあり遅くなったこととお詫びする。</p> <p>本人が不安定になることは仕方ないが、オムツの配慮など防ぐことができることに関しては、今後対応してほしいと話される。</p>		

受付年月日 令和2年7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	その他 (その他→痣ができた原因に心当たりがないかとの問い合わせ	
苦情の内容	右足の甲に痣ができていますが、原因に心当たりがないか	
対応と結果	7月15日水曜日に、右足の甲に少し日が経っている痣ができています。日曜日にショートを利用する前にはなかった。月曜日の通所から帰宅後に発見したとのことであった。月曜日に出勤していた職員に確認するが、誰も心当たりがない。本人はあやふやな返事しかしない。このことを伝えた上で、今後、本人の通所での行動を観察し、痣ができるようなことがあれば報告することを伝える。	

受付年月日 令和2年7月23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→ 利用日の勘違い	
苦情の内容	送迎車両を待っているが、連絡がなく困っている。	
対応と結果	当日は祝日であり、生活介護事業所は閉所日であった。事業所としては月間の予定表を渡しているが、母親は予定表を紛失しており、以前は祝日も閉所日であったため、当日が閉所日であることを把握されていなかった。再度予定表をお渡しすると共に、祝日前には連絡帳にも記載することにする。	

		受付年月日	令和2年8月6日
苦情申立者	その他	(その他→ GH下階の地域住民)	
受付方法	来室	(その他→	
相談分類	その他 (その他→ 騒音)		
苦情の内容	夜になると上階より、「コツコツ」と音が聞こえて眠れないため、騒音を止めて欲しい。		
対応と結果	今回の苦情内容と全く同じ苦情が平成29年7月21日にもあり、この時はホーム内のご利用者へ大きな音を出さないよう伝えるのみで、継続した訴えはなかった。今回も入居されているご利用者に苦情の件を伝え、音を出さないよう伝えるが、皆さん出していないと訴えられる。しばらく経過観察することになるが、空耳や横の住居や斜め上の階の可能性もあり、夜間帯の音の特定は難しいと思われる。		

		受付年月日	令和2年8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	サービス内容 (その他→		
苦情の内容	連絡帳の内容について		
対応と結果	連絡帳には機嫌が良かったと記載があったが、左手首にあざが出来ていた。内容と違うのではないかとの苦情。降所前に機嫌が悪くなり自傷であざが出来てしまった。その旨を連絡帳に記載はしたが、誤って違う日に記載を行ってしまった。担当者に送迎時に口頭での連絡、と記載日の間違いのないように伝えた。ご家族にはその旨伝え謝罪を行った。		

		受付年月日	令和2年9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	サービス内容 (その他→)		
苦情の内容	ご利用者の原因がはっきりしないケガが、1週間に2回発生。偶然だとは思われるが、気になる。		
対応と結果	電話でお話を受付、その後施設に来所いただきお話をさせていただく。お詫びとそれぞれのケガについての原因と思われる内容、また再発防止策についてお伝えさせていただく。		

		受付年月日	令和2年10月13日
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	近隣の住民より、グループホーム利用者が空き缶を他人の自転車カゴに捨てていた件について		
対応と結果	グループホーム利用者を知る人物より、注意したほうがいいですよとの苦情がある。アルコールを飲み終えた缶を同じ棟内に置いてある自転車のカゴに捨てていたところを発見。遠目であったので不確かだがとのこと。翌日、通所してからの本人に聞き取りを行ったが「していない」との返答。但し、飲酒したことや路上で飲んでいたり、酔っばらうと路上でも寝たことなど考えられることはあり、記憶は曖昧な様子。もしそのような行為であれば、持ち帰ってから捨てるよう指導している。		

受付年月日

令和2年10月20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	面会の際に、靴を履かずに靴下だけだったため、怪我等の危険性もあるので靴を履かせてほしい。	
対応と結果	褥瘡予防で靴を履かせていなかったことを説明するとともに、怪我や事故を予防するためにも両足を保護するための代替策について検討する。	

受付年月日

令和2年11月2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	日中支援ご利用の際に、水分補給用に個別のボトルを持参するので、飲ませてほしいとご家族から依頼があった。直接聞いたスタッフが、全体伝達を失念してしまい飲むことなく帰宅した。(当日連絡帳にも持参する旨、運動後にお願いしやすとの内容も書いてあったが、その日は活動での運動がなかったため、通常の水分補給のみで個別の提供は行わなかった)	
対応と結果	ご家族、GHへ翌日連絡を入れ、伝達ミスであることを伝え謝罪している。再度、ご家族とも相談し、通所時と運動後に水分をとっていただくことでスタッフ伝達し、その後忘れる事はなく継続している。	

		受付年月日	令和2年11月20日
苦情申立者	その他	(その他→ ケアマネージャー)	
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	前回利用時に薬が足りないとの連絡を頂いたが、3回目であり、以前から薬の数合わせは何度も確認している。ホーム側のチェック方法・確認方法を教えてほしい。他の荷物は写真で残すなどしているが、薬に関しても同様にするなど改善お迎え時に何日分薬を預かったかを確認し、記載を残すこととなる。		
対応と結果			

		受付年月日	令和2年11月26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	①当該ご利用者の水分補給について、スタッフの摂取してもらおうとする働きかけが記録から読み取れない。②頓服について、使用するほどとは思えない(記録からは読み取れない)状況でも服用されていることがある。		
対応と結果	水分補給については以前より要望があることをスタッフ全員に周知はしていた。支援の記録内容が乏しかったことを謝罪し、今後はこまめに支援内容を記録することを伝える。 また同様に頓服を服用するに至った状況についても、ご本人の様子ができるように記録に残すことを伝える。 上記内容をスタッフ間で情報共有する。		

		受付年月日	令和2年12月7日
苦情申立者	利用者	(その他→)	
受付方法	その他	(その他→ ユニット内)	
相談分類	サービス内容 (その他→)		
苦情の内容	タンスの上にパジャマ等の私物が置いてあり、びっくりした。		
対応と結果	職員が布団の上に置いてあった私物をタンスの上に移動させた。本人に伝えずに移動させたこととお詫びし、置き場所等のご本人の意向をお聞きし行うことになる。		

		受付年月日	令和3年2月9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	シヨート利用時の記録で、「入浴後に洗顔料と化粧水を塗る」という内容があり、洗顔料は入浴中に使用するものではないのかと問い合わせがある。		
対応と結果	当日の夜勤スタッフが洗顔料を乳液と誤って認識していた(他利用者に入浴後に化粧水と乳液を塗る方がおり、混同していた)。夜勤スタッフより、事情を伝え謝罪する。ご家族は「乳液と間違えた」という理由に納得されていた。同じ間違いのないようにスタッフ間で情報共有する。		

受付年月日 令和2年2月16日

苦情申立者	家族	(その他→)
受付方法	その他	(その他→)
相談分類	その他 (その他→)	
苦情の内容	郵便物の封が開いていた。糊付けされた跡があるかどうか、よくわからなかったが、封が開いたまま郵送されてきたので、 個人情報である中の文章を誰かに読まれていないか心配だった	
対応と結果	いつもはご家族郵送書類を糊付けしたあと、セロテープ止めしているが、その時は糊付けのみして投函していた。今後は糊付けとセロテープ止めで二重に封をすることを伝え、陳謝している。	

受付年月日 令和3年3月18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	送迎時、家族からの伝言を受け、帰り時に引継ぎノートに記載した内容から伝達したと違うように伝わっている事について	
対応と結果	朝に口頭で伝達を受けた為、帰宅時に確認も含め記入した内容から、ご家族の伝えた内容とは違って記載していたことで、翌日の引継ぎノートに、その記載がある。再度ご家族と連絡を取り、話の内容を詳しく確かめる。通院の事で話をしたが、病院を代えるといった内容は言っていないのに、そのように伝わっていた事では陳謝。薬や処方に関する内容でもあった為、伝達を受けた側として十分に気を付ける旨も伝えた。	

		受付年月日	令和3年3月23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	ショート受付時の受付用紙を貰うが、貰わない時もあり、どちらかに統一してほしい		
対応と結果	ショート受付時に、持ち物や検温などメモに残し、半分をご家族に渡すことにしている。利用者・ご家族によっては持ち帰らない方もあり、園としても統一できていない。当事者家族にはその旨お伝えすると「では、今後は必要ないです」との返答を頂き、それ以降の利用時には、受付用紙は不要としている。		

		受付年月日	令和2年3月24日
苦情申立者	その他	(その他→ GH	
受付方法	電話	(その他→	
相談分類	その他 (その他→)	
苦情の内容	当事業所の職員が個人的に(勤務外で)GHを訪ねてきた。		
対応と結果	出先でGHの利用者を見かけた、顔色が悪かったので翌日個人的にGHを訪問した。事業所の職員(看護師)で気になったとはいえ、コロナ禍での訪問でもあるし個人的に行くのもよくないのではないかと。本人には事業所に連絡、相談なしに勝手訪問しないように伝えた。		