

令和4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								1			1		2
福祉型障害児入所施設			1		1	2	2				1		7
太平	1												1
ぶるうむ此花						1			2				3
IL伯太		1								1			2
さつき園	7	4	3			1	3			3			21
アテナ平和		1	1					1					3
各駅停車			2	1									3
じょいふるはかた	1												1
ミネルヴァあべの	1	1	3			1	1						7
法人本部													0
合計	10	7	10	1	1	5	6	2	2	4	2	0	50

(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	1	5	1		7
太平		1			1
ぶるうむ此花		1	2		3
IL伯太		2			2
さつき園	2	8	2	9	21
アテナ平和		1	1	1	3
各駅停車	1			2	3
じょいふるはかた				1	1
ミネルヴァあべの	3	3	1		7
法人本部					0
合計	8	21	7	14	50

(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		1		1	2
福祉型障害児入所施設	6			1	7
太平		1			1
ぶるうむ此花	3				3
IL伯太	2				2
さつき園	17	3		1	21
アテナ平和	3				3
各駅停車	2	1			3
じょいふるはかた		1			1
ミネルヴァあべの	2	2		3	7
法人本部					0
合計	35	9	0	6	50

(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	1	1	1	1	6
福祉型障害児入所施設	6		1				7
太平						1	1
ぶるうむ此花	1					2	3
IL伯太				2			2
さつき園	6		3			12	21
アテナ平和	3	1					4
各駅停車	2					1	3
じょいふるはかた						1	1
ミネルヴァあべの	6					1	7
法人本部							0
合計	25	2	5	3	1	19	55

令和4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

施設種別	救護施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和5年2月14日
苦情申立者	利用者		(その他→)		
受付方法	その他		(その他→利用者との対面協議)		
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	1. 他利用者への苦情。 他利用者から使用部屋がある階以外、共同トイレを使わないように言われた。さらに、虚偽や暴言を吐かれ人格まで否定された。 2. 職員への苦情。 特定場所のトイレを使わないように言われた。 3. 援護者への苦情もあり(援護者に対応を依頼する)				
対応と結果	面談では傾聴に努め事実関係を明らかにすこととした。結果、施設に関わらず集団生活では対人関係において誤解やトラブルが生じる確率が高いこと。車椅子を使用する本人と他利用者の双方が自己主張を繰り返している事が分かった。その上で、他者を優先的に考える人ばかりではないと説明し、感情的にならずお互いに譲り合うよう理解を求めた。大半の事案については誤解を解消された様子だが、職員会議で面談内容を共有し、本人の受け止め方によって誤解が生じる場合があること。さらに、話し方・伝え方を工夫し相手がどのように受け止めているのか、個々の職員が注意しなければならぬと対策周知を行った。トイレの使用については、本人が不便に感じられていたため実状を伝え、身障用トイレを勧めたことが誤解されたようである。				

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4年4月8日
苦情申立者	家族		(その他→)		
受付方法	来室		(その他→)		
相談分類	その他 (その他→) <p style="text-align: center;">ご利用者の服薬内容について</p>				
苦情の内容	ご利用者の服薬について、お薬が効きすぎているのではないかとどのような状況なのか話を聞かせてもらいたい。				
対応と結果	主治医と直接お話していただき、現在の服薬量についてご理解いただく。				

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4年5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	その他 (その他→)				
苦情の内容	前年度のお小遣い帳の確認をしたが、次月の繰越金額が間違っている				
対応と結果	前年度のお小遣いを確認するためにお時間を頂く旨伝える。2日後、訂正したものをお送りし、納得していただく。				

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4年12月5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→ 送迎車の乗降場所について)				
苦情の内容	送迎車がポートタウン内でいつも横断歩道上で乗降されているが、子どもを乗せた自転車にとって対向車も見えにくいし、いつも怖く感じるので改善していただきたい。				
対応と結果	スタッフに確認すると、確かに横断歩道にかかっている様子。その日にすぐに横断歩道から離れた場所に停車するよう指示。その場まで来られるご家族にも事情を話し、変更を伝え承諾を得る。				

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4年5月9日
苦情申立者	その他		(その他→ B型が提供している昼食を利用している他事業所)		
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	弁当のメニューが「鶏の味噌香揚げ」になっていたが、弁当を開けると「アジフライ」であった。今回は食事するが、今後は同じようなことが起こらないようにしてほしい。				
対応と結果	「鶏の味噌香揚げ」を業者に発注した際、終売になっており、「アジフライ」に変更していた。献立を変更した際、献立表を印刷する担当者に伝えるが失念してしまう。責任者より謝罪し、もし「アジフライ」が食べられないご利用者がおられれば、返金させていただく旨を伝える。また、今後同じようなミスが起こらないよう、細心の注意を払うことを伝える。 改善としては献立メニューが変更になった際は、献立表を配布する前にダブルチェックをする。また、献立メニューが変更になった際は、献立表を配布する前にダブルチェックをするなど対策を行う。担当スタッフは変更があった際は、メモを取るなどして打ち忘れを防ぐようにする。				

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4年4月15日
苦情申立者	利用者		(その他→)		
受付方法	その他		(その他→ 相談員へ直接)		
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	排便のためナースコールを何度も押したが職員に来てもらえず、結果背中まで到達するくらいの多量の排便があった。				
対応と結果	他の入居者のケアにあたっており対応できなかったことを説明したうえで状況確認を行う。下剤を使用することで排便が多量になる一方、過活動膀胱による夜間の頻尿が続いている現状があり、看護師が医師に相談し服薬調整を行っていくことで本人の負担を減らしていくことを確認する。				

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4年6月16日
苦情申立者	その他		(その他→ 法人内施設)		
受付方法	電話		(その他→		
相談分類	(その他→ 納品されたパンの中に生焼きの商品があった。				
苦情の内容	納品されたハムたまごのパンの中に生焼きのパンがあった。				
対応と結果	納品した施設にパンを確認すると、ハムと卵をのせているところの生地の下が生っぼくなっていた。実際は焼き時間などはマニュアル通りであった。火は通っているので、生焼けではないが、マヨネーズやハムの部分がパンに移り、湿ったようになってしまっていた。後日、納品した施設の施設長に改善策を報告する。改善策として、①現場の正職員の提案として、ハム卵がのっている部分は、火か通りにくいので、卵と卵の間をあけて、広げた状態で生地を焼けやすくする。②納品前に検食する。③夏場については食中毒の危険性があるのでハムたまごの納品、販売は行わない。②と③は各駅停車のセンター長の助言もあり決定した。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	生活介護	受付年月日	令和5年4月19日
苦情申立者	その他		(その他→ 地域の方)		
受付方法	来室		(その他→		
相談分類	その他 (その他→申立者が契約されている駐車場に当事業所を訪問された方の車がおかれていた)				
苦情の内容	申立者が契約されている駐車場に車がおかれていた。約20分待ったが誰も出て来なかった。当施設へ訪問された方が間違っておかれていた。以前にも同じことがあり、怒っておられた。				
対応と結果	謝罪を行なったが、ご主人はご立腹されている状態であった。駐車場のオーナーにも相談し、「当施設の駐車場は奥にあります」との看板を設置する。また、事務所の玄関口の来訪者名を記入していただく用紙のファイルの上に、表の駐車場は当事業所駐車場ではない旨を表記し、注意を促す。その後、表の駐車場に車を止められる来訪者は出ていない。				

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5年1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	同居内の相手方の生活音(ゲームやテレビなど)がうるさい				
対応と結果	居室はリビングを挟んでの配置だが、テレビの音やゲームの音漏れがひどい。一度職員も介入し音量の確認をしているものの本人が守っていない。 苦情があった当日、部屋を尋ね、同室者の家族ではなく「棟の方から」に言い方を変え、音への苦情が来ていることを伝えた。一部大きな音量で聞いていたことは認めるが、音の話に関して敏感で「誰が言ったの」「ここに住んでるとしんどい」と別の視点からの話にすり替わってしまう。共同で生活する場所はルールもあり、どのグループホームもルールがあることを伝える。決まった音量、又はイヤホンの話を再度させていただいた。				

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4年8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→				
苦情の内容	短期入所利用のご家族から、いつも持参している連絡ノートがカバンに入っていない、施設内にあるかとの確認の連絡。				
対応と結果	搜索し、職員の机の上で発見。電話にて謝罪し、持ち物の返却忘れがないように注意することを伝える。ご家族から、特に注意を受けることもなく、穏やかな会話で電話を終える。				