

2021（令和3）年度 後期苦情解決状況

施設名	申出人	状況	要望内容	対応・解決内容
ぶりずむ 10月6日	利用者	利用者からの訴え 第三者委員会：要	本人に確認もせず、親戚に連絡をして個人情報を話さないでほしい。今、裁判を考えていて、親戚は相手の方とも関係があるので、話をしないでほしい。	話し合いの場を求めておらず、注意喚起をしてもらいたいとのことだった為、事業所内で個人情報の取り扱いについて確認を行いました。
吉城山ゆり園 10月18日	短期入所 利用者	利用者からの訴え 第三者委員報告 ：否	朝の検温について、勝手に居室に入って来られ、勝手に検温をされる。検温結果を知らせてもらえないので、36度台なのに改ざんされた記録（例えば38度5分など）が書き込まれたら自分を出ていかなければならないのだが、これでいいのか？と言われました。	この件については改善の必要があり、教えてくださったことに対して感謝し、職員に周知することをお伝えしました。
吉城山ゆり園 1月5日	保護者	保護者からの訴え 第三者委員報告 ：否	帰園時、保護者から下駄箱を確認させてほしいとのことでした。普通の靴で帰省してもらったため、ブーツが無いのではと心配されたようでした。	冬用のブーツが下駄箱にあるのを確認して安心され、今後、雪が降るときにはブーツをはかせてほしい言われました。配慮が足らなかったことをお詫びし、今後天候に合わせて履いてもらうようにします、とお伝えしました。

施設名	申出人	状況	要望内容	対応・解決内容
本部	利用者	利用者からの訴え 第三者委員報告： 否	HPより法人事務局に対して、利用中の事業所の職員の対応に関する苦情の申し出がされ、事務局の回答を希望される。しかし、事務局では該当の事業所に対して受け付けた苦情内容を伝えたのみで、事務局より申出人に対して何の対応も行わなかった事に対する苦情。	法人事務局としての苦情受付窓口としての認識が足りなかったことを謝罪する。今後はHPからの問合せに対して、事業所に対する苦情であっても、一旦事務局で受け付け、内容によっては該当事業所と情報を共有し、苦情解決にあたる事を申出人に伝える。事務局内部でも確認を行った。