

2024（令和6）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
リミエ 2月7日	入所母	母からの訴え 第三者委員報告： 否	母宛てに業者が来たので部屋へ呼びに行く。母に聴覚障害があり、ランプが光るドアチャイムを3回押しましたが反応がなかった為、入室して声を掛けた。 業者とのやり取りの後、母が事務所に来られ、勝手に部屋に入って来るのはやめてもらいたいという趣旨の筆談をされた。	訴えについて謝罪し、今後の対応についての検討と、返答なく部屋に立ち入らないようにすることを伝えました。 検討後の対応として、部屋へ呼びに行くとともに、母のスマホにも連絡させていただくことを提案し、了解をいただきました。 部屋に置いてある光って来訪を知らせるランプも母が気付きやすい場所に移動させてもらいました。
リミエ 2月10日	入所母	母からの訴え 第三者委員報告： 否	事前に送迎依頼書を提出して、市役所と耳鼻科に送迎してもらおうよう依頼していたが、当日の朝急にタクシーで行けなんておかしくないか。 どうしてこうなったのか時系列で出して説明してもらいたい。	母、施設長、主任で話をしました。 母より依頼のあった時系列をもとにした確認で分かった、情報共有の不備によるミスでご迷惑をかけたことについて謝罪しました。 送迎依頼書受付後の可否の返答、予約確認の仕方に落ち度が無いよう対応を検討し、依頼書に返答欄を取り入れ改善しました。 改善した内容に関して運営委員会及び、職員会で周知しました。
吉城山ゆり園 10月10日	通所利用者 保護者	本人、保護者からの訴え 第三者委員報告： 否	送迎担当者が挨拶を返してくれない、運転手を変えてもらいたい。	園長、補佐から聞き取り。挨拶は返しているが、ボディータッチなど過度な関りを求めてくる状態であったため、本人に控えてもらいたいことを伝えたことが原因かもしれない。 伝え方によっては行き違いを生む可能性があること。本人の行動から何を求め、訴えているのかを汲み取ることも大切であることを助言。 聞き取り内容をもとに本人、及び保護者に状況を説明。保護者は状況、対応への理解を示していただいたが、本人は少しこだわっている状態であったため、しばらく様子を見ることになる。その後、同様の訴えは聞かれず、適度な関係性を保っている。

飛騨うりす苑 10月1日	入所利用者	入所利用者からの 訴え 第三者委員報告： 否	入所棟内廊下の掲示版に買 い物外出の希望を受け付け る案内が貼り出してあった が、体調を崩して居室の ベッド上で静養していたの で掲示版を見ておらず、締 め切り後までそのことを知 らなかった。自分も行きた いと希望される。	職員が居室から出られない状況だった方に対 して情報提供していなかったことをお詫び し、締め切り後だが希望をお受けした。
-----------------	-------	---------------------------------	---	---