

## 令和5年度 苦情受付及び解決の報告

7月	内容	<p>家族に書類へのサインを頂きたいと連絡したが家族来所時、連絡した担当職員が不在で書類の所在が分からず、家族より「職員間で連携がとれていない」と、ご指摘頂いた。</p> <p>問題点) 来園前に連絡頂くように依頼していたが、急に来所される事を想定していなかったこと。</p>
	対応	<p>担当者より家族へお詫びの連絡をして、今後は窓口（事務所）職員と情報共有し書類の保管場所を決めて、いつ来られても関連職員が対応出来るように改善した。</p>

10月	内容	<p>デイサービス男性利用者が他の女性利用者の自宅へ訪問され、後日女性利用者より曜日を変更して欲しいと職員に話があった。男性利用者へ女性利用者宅に行かないように伝え、合わせて、男性利用者の家族へ連絡を行った。</p> <p>後日、男性利用者の家族より管理者と話がしたいと連絡があり①女性利用者宅へ行ったのは送迎職員が女性利用者宅を教えたことが原因ではないか、②突然他のセクハラ行為も聞かされ、ストーカーや問題児のような扱いを受けているように感じた、③カラオケも外され、いじめや人権侵害ではないかをご指摘頂いた。</p> <p>問題点) 家族への連絡と対応が不十分だった為。</p>
	対応	<p>施設長より家族に対して①デイの送迎に関しては他利用者の自宅は知りえるものであること、②普段から報告出来ていなかったことへのお詫び、③ご本人を苦手な方がいて別に分けて対応している旨を説明する。又、ストーカーや問題児として対応しているのではなく、(本人も含め)皆さんが楽しんで過ごせるように日々のトラブルを対処していることを伝え、本人と家族に辛い思いをさせたことについて謝罪した。ご理解頂いた上でデイは利用しないことになった。職員間で情報の共有をし、対応について振り返りをおこなった。</p>