

令和4年度 来島会 苦情解決制度の実績

	合計
電話受付	4
来所受付	5
投函受付	0
第三者委員受付	0
その他	0
合計	9
解決件数	8

事業所ごとの件数

事業所名	受付	解決
今治福祉園	1	1
今治ワークス	0	0
ふきあげワークス	0	0
地域活動支援センターこぼん	0	0
ふらっふ	1	1
グループホーム	0	0
南海学園	0	0
なかよし学童くらぶ	0	0
やいろ	0	0
びいーず	0	0
かるむ	0	0
エンゼル	0	0
ステップ	0	0
ホームヘルプ	0	0
麦の穂	0	0
サン・アビリティーズ今治	7	6
かのこ	0	0
ほのか	0	0
ばんび	0	0
合計	9	8

内容

苦情内容	経過
駐輪場で、煙草を吸っている人がいる。注意してほしい。	喫煙場所を案内する館内掲示等を見直すとともに、特に、初めての方が利用される場合には、適宜、職員による館内の見回りを実施いたします。
運動時にマスクを着用していない人がいる。マスクの着用を徹底するよう注意してほしい。	当施設における運動中のマスク着用については、熱中症等の予防のため、市とも協議した結果、当施設としては、ご利用者個人の判断に委ね、強制はしていない旨、ご説明しご納得いただきました。 なお、当施設のご利用にあたっては、ご利用前の健康チェックをお願いし、風邪症状等がございましたら、ご利用をお控えいただいております。 ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。
定期講座の受け付けに行ったら、定員がいっぱいで申し込めないと言われた。電話で確認した時は、金曜日までだったら大丈夫と言われた。受付してほしい。	当該定期講座は、お申込みに来られた前週の金曜日に障がい者優先受付期間が終了してしまいました。申出人には、定員に達した講座へのお申し込みはできない旨、ご説明しご了承いただきました。 なお、本件は申込みに関してお電話にてお問い合わせいただいた際に、職員より曜日のみを申出人にお答えしたことにより、このような誤解を招いたものと考えられます。 今後、お問い合わせに対して、月日や曜日、時間等、より正確にお伝えできるよう、職員一同努めてまいります。
広報いまばりに掲載していた資料提供について説明を求めているのに、なぜ分からないのか。電話対応する人が全員説明できるようにしてほしい。	広報いまばりには、当施設が当該掲載事項の主催であるかのような形で施設名が掲載されておりましたことから、このようなご苦情をいただきました。 本件については、当施設は主催ではなく、あくまで資料提供の窓口としてのご案内であったことを申出人にご説明し、ご理解いただきました。 なお、今後、同様の案件があった際の対応については、市と協議してまいります。
講座において、講師が決まった人しか指導をせず、その講師の子どもを連れてきていて、子どもの練習場になっている。きちんと全員を見て指導してほしい。子どもを連れてこないでほしい。	施設職員より、講座の全回を通して受講者全員の指導や相手をしてほしいこと、受講生でもボランティアでもない、講師のお子さんが教室に参加していることは、施設側として容認できないことを、当該講師にお伝えしました。 その結果、当該講師は、お子さんをボランティア登録されたものの、残念ながら、指導状況には改善みられておりません。 施設としては、引き続き、当該講師の指導状況について、補助として入っている職員で確認をしながら、なお改善が見られない場合は改めて対応を検討いたします。

<p>グラウンドの舗装された通路の所に、はみ出して駐車している車がいる。車いすが通行することができないため、退けてほしい。</p>	<p>グラウンド側の駐車については、はみ出し駐車等防止のため、部分的にサインタワーを設置するなどの対応をしております。今後は、月1回の抽選会において、各団体代表者に駐車に関する説明を実施し、各団体メンバーに周知していただくとともに、グラウンド壁側に注意喚起の表示を作成し、設置することで、はみ出し駐車等防止に努めてまいります。</p>
<p>会議使用のため、来館したが受付が時間になっても声をかけてくれなかった。また、前に使用されていた方が時間になっても出てこず、2分ほど利用が遅れた。 聴覚障がい者が使用することを職員間で引き継ぐこと、聴覚障がい者の受け付けの時にはマスクを外すことや、他利用者に準備片付けを含めた予約時間であることの周知を徹底してほしい。</p>	<p>申出人は、利用予約時間15分前に来館され、窓口にて会釈され、それに職員が応じておりました。これをもって受付が完了したと申出人に誤解を与えてしまい、職員もその状況に気づくことが遅れ、結果、利用開始時間が遅れてしまいました。 申出人には、他利用者に対しては、予約時に準備・片付けを含めた時間であることの説明を徹底していることをお伝えし、利用引継ぎやマスク対応について配慮不足であったことを謝罪するとともに、今後、スムーズに利用できるよう、利用される時には来館された時点で予約名と予約時間を窓口伝えてほしい旨お願いし、ご納得いただきました。</p>
<p>施設のバスのアイドリング音がうるさい。また、家の前を頻繁にバスが行き来するので、音がうるさく落ち着けない。バスの速度も速くうるさい。バスの運転手も挨拶をしない。</p>	<p>法人内で協議し、下記のとおり対応する旨ご説明し、ご納得いただきました。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①バスの運行については、一方通行とする。</li> <li>②バス運行終了後は、離れた場所に駐車する。</li> <li>③降車時も含め、利用者が乗っていない時は、エンジンを切る。</li> <li>④乗車前の車内温度調整用のアイドリングも、極力短くする。</li> <li>⑤乗車～出発までの時間短縮のため、乗車順の改善を図る。</li> <li>⑥自家用車、公用車問わず、付近では最徐行を徹底する。</li> <li>⑦申出人に限らず、地域の方への挨拶を徹底する。</li> </ol>
<p>(1)前施設長の言葉によって精神的苦痛を受けた。 ①利用者本人の年金通帳について返却を求めた際(大体5年ぐらい前)、「国のお金を搾取する気ですか」と前施設長に言われた。また、その発言の趣旨について説明を求めたところ、説明をされずそのまま帰宅させられた。 ②ペースメーカーを入れるかどうかを検討されていたが、診断により必要性がないとされたため、それを伝えたと、「〇〇さんの心臓もしぶといね。」と言われた。趣旨の説明を求めても説明がなされずそのまま帰宅させられた。 利用者・家族に対しての対応の改善をお願いしたい。傷つく言葉を慎むことは勿論、説明責任を果たしてほしい。 (2)家族の希望や同意なしに個別支援計画書に他の施設を探すことの文言を記載させられた。 (H28.10よりR4.4分まで)何度も記載の削除を求めたが、聞き入れてもらえなかった。(理由:入退院を繰り返している。ペースメーカーを入れた状態では施設として受け入れられない。)また、「規約」に基づいて退所を迫られた。その「規約」の説明を求めたが、説明をしてもらえなかった。(規約については、重要事項説明書にも契約書の事項にも該当されるものが見当たらなかった)。更に移行する施設を探すように言われたものの拒否をしたところ、勝手に相談支援事業所等に探すように話をしていた。また、病院受診、手帳取得の手続きなど、施設の判断での指示が多くなった。 家族の意向をしっかりと聞いて欲しい。家族との話し合い、連携を大切にしたい。 (3)支援に関係する支援者間の引継ぎや共有がなされていない。 相談支援事業所からは、個別支援計画書の施設移行に関する文言が削除された後に、施設移行可能な施設の紹介がなされた。このことは、相談支援事業所との連携が上手くなされていない結果であると判断した。 個別支援計画等、関わる支援者間で引継ぎや共有をしっかりとしてほしい。 (4)その他 前施設長の謝罪は求めないが、今後、今治福祉園の運営には携わらせないようにしてほしい。 結果については、公表(ホームページ)してほしい。</p>	<p>申出人が来所した際、左記の内容について話があり、施設長より、職員からの言葉かけの改善、適切な運営をしていく旨をお伝えし、謝罪しました。 また、本苦情内容について法人内周知し、改善のため情報を共有するとともに、施設全職員に対して接遇に関する研修等により、不適切な言葉を用いないことはもちろんのこと、職員がより丁寧な説明ができるように指導してまいります。 個別支援計画書への記載が開始された当時、ご本人様は入退院を繰り返されており、またペースメーカーを入れることを検討されている健康状態において、施設としては十分な医療的な対応が行えないことから、個別支援計画書に記載し、ご家族様にも説明し合意を得ていたものと考えておりました。 しかし、そもそもの説明において、十分その意図が伝えることができていなかったことや、その後の対応として、退職した前担当者から現担当者へ、ご家族の意向等がきちんと引継ぎがなされておりました。(なお、該当の文言内容については、令和4年4月からの個別支援計画書には記載していません。) 今後は、(コロナ対応により電話での聞き取り等が数年続いておりましたが、)対面においての面談を実施するとともに、聞き取り等で確認された意向については、マネージャー、施設長に確実に伝わるように体制を見直し、改善してまいります。 サービス等利用計画の確認、個別支援計画書の相談支援事業所への共有等基本的な手続きの管理徹底を行ってまいります。また、施設内の支援者間の情報共有については、会議、メール、掲示板、施設内電子掲示板を活用し、確実に実施してまいります。 本件内容については、苦情解決等第三者委員会において、第三者委員の方々のご意見をいただくとともに、前施設長の処遇等については、法人内にて調査・検証した上で、対応をいたします。尚、本前施設長の処遇等については個別人事のため、結果の公表は差し控えます。 苦情解決制度の実績として、本件内容について、法人ホームページにて公表いたします。</p>