

苦情受付状況報告					
施設・事業所名		法人全体集計			
受付期間		令和4年 4月 ~		令和3年 9月	
第3者委員 苦情相談実施日	池田三恵園	6月23日		救護三恵園	6月14日
	こすもす	未実施	コロナ対応	すみれ工房	未実施 コロナ対応
	ワークスペースさつき	未実施	コロナ対応		
	くすのき学園	未実施	コロナ対応		
	なごみ苑	10月21日			
	大里荘	4/17 5/8 6/5 7/9			
	第2三恵園	5/21 7/4			
苦情受付総件数		全 7件 解決済 6件		対応中 1件	
主たる苦情内容					
苦 情 1	内 容	【対応】(第2三恵園) 大阪府運営適正化委員会より、「利用者に対しての言葉遣いや対応が悪いとの通報があった。」との連絡が入る(7月4日)通報者は改善報告等は求めないとのことで、通報内容のみ伝達するとの旨であった。			
	改善状況	【解決済み】職員に通報内容の確認を実施(事実確認はなし)、そのうえで内容を職員共有したうえで施設内虐待防止委員会にも図り、検討より一層の言葉遣い・態度等への注意をはかりサービスの向上に取り組むことを確認。適正化委員会には、報告不要とのことで連絡等はとっていない。			
苦 情 2	内 容	【その他】(こすもす) 地域の方より、送迎車が小学校付近を通過の際、道幅が狭く送迎車とのすれ違いで児童が傘を傾けたため濡れてしまったとの苦情電話がある。			
	改善状況	【解決済み】電話受付時に濡れてしまったことに対して謝罪する。また、対応としてドライブレコーダーを確認し運転者に必要な指導をする旨伝えてご了解いただく。その後、ドライブレコーダー確認し、運転者にも確認とるが申し出のあった事柄については映像等でも確認がとれなかった。			
苦 情 3	内 容	【対応】(Wさつき) 利用者送迎時、送迎車の待機駐車場所及び敷地内運転状況について管理人・住人より苦情を受ける。			
	改善状況	【解決済み】 苦情を受けた際、その場でお詫びし待機場所の確認と安全運転の周知徹底を図ることをお伝えしてご了解をいただき、事業所内で情報共有と安全運転指導を行う、その後は苦情の再発はない。			
苦 情 4	内 容	【対応】(Wさつき) 送迎車車内にて利用者シートベルト装着の際、職員が所持していた消毒液が誤って目にかかってしまう、事業所にて目の洗浄を行い、眼科通院のため連絡を取った際、医師とご利用者が直接相談ができご利用者(身体障害のみ)も、通院の必要がないことで納得いただけたため、あらためてお詫び申し上げて了承される。			
	改善状況	【解決済み】 原因として、消毒スプレーを持ったままの、ながら作業が原因であり今後、一つ一つの作業を丁寧に対応することを指導し、事業所としても安全確認を図った。			
苦 情 5	内 容	【その他】(池田三恵園) シーツが2枚あったはずが、報告なく捨てられていた、相談してほしい。シーツは洗ったものをすぐ入れるのではなく、長持ちさせるためにも交換してほしい。職員連携・人間的な生活ができていない。			
	改善状況	【対応中】 報告なくシーツを破棄したことを謝罪、定期的に母に連絡ができていなかったことも原因のため職員間の連携・連絡を図りながら、定期連絡を入れるよう改善する、また、私物については写真にて記録の上、ご確認いただき情報共有を図る予定。			
苦 情 6	内 容	【その他】(池田三恵園) 帰省時に、背中に傷があり驚いた。			
	改善状況	【解決済み】 他の利用者が背中をひっかいた時の傷であり、連絡ができていないことをお詫びし、今後、身体状況の確認を含め注意を図り改善することをお伝えする。			

苦 情 7	内 容	【対応】（くすのき学園） 池田市市政相談課に匿名で、熱中アラートが出ている日中に屋外の公園清掃やポスティング作業をしていることに対してと、雨の日も傘もささずにポスティングをしていることに対して対応するよう連絡が入る。
	改善状況	【解決済み】 障害福祉課に対して回答する、各作業については事前の検温・水分補給による体調確認、現地までの送迎による作業負担の軽減、活動中の水分補給実施、作業終了後の検温・体調確認・水分補給の実施。 本年度については、8～9月については職員のみで対応する、次年度は7～9月については、上記対応を実施のうえで実施を池田市に了承済み 応にて実施する旨池田市了承済み