

令和 6 年度

福祉サービス提供における苦情解決の状況

施設名

川内自興園

1 分類別苦情受付件数

区分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	2 件	件	件	件	2 件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	2 件	件	件	件	2 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	A利用者より、「ランドリールームの前で放尿したB利用者に対して、職員がすごく厳しく注意をする姿を見た。B利用者がかわいそうであり、とても怖いと感じた。他の利用者も見ており、不安を感じると思うので、このようなことがないようにしてほしい。」との苦情・相談があった。	当該職員に対して事実確認を行った。「ランドリールームに向かうとB利用者がルームの前で放尿し、濡れた衣類を渡された。その後、B利用者が新しい着替えを取ろうとルーム内に入ろうとしたが、床が尿でぬれていたため危険だと判断して制止した。しかしその後何度もルームに入ろうとしたため大声で注意をしてしまった。B利用者に対して大声で注意をしてしまったこと、他利用者に対して不安な思いをさせてしまったことについて、十分反省している。」との話があった。 当該職員に対して、今後、このような不適切な支援を行わないように厳重注意し、B利用者に謝罪を行った。また、申出のあったA利用者に対して、状況を説明し、謝罪と申出のあったことのお詫び、何かあればいつでも相談をしてほしいことを伝え、了承を得ている。
A	利用者より、「通所事業所から買物をして帰宅したところ、職員に『見せんね』と言いわれ、買い物袋の中身を勝手に確認された。その際に購入したものを確認しながら、『こげなもんばかり買って』と言われた。自分のお金で購入したのになぜこんなに強く言われないといけないのかと、はらわたが煮えくり返る想いであった。また、以前から言葉がきついと感じていたのもう少し言い方を変えてほしい。」との苦情があった。	地域支援課長より、当該職員に対して事実確認を行い、今後は、買ってきたものを確認しないこと、利用者に対しての言葉遣いについて利用者が嫌な思いをしないような声かけを行うよう指導を行った。 その後、利用者に対し当該職員と地域支援課長が謝罪をし、利用者から「これからもよろしくお願いします。」との言葉があり解決する。