

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	平成30年7月24日	意見・要望等の 発生時期	30年 7月 24日
記入者	通所サービス管理責任者 福山 勝弘		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	一般男性 名前、連絡先不明		
意見・要望の 内容等	<p>一般男性から、16時頃3号線を走行中に車間距離に余裕があったため、車線変更をしようとしたが入れさせてもらえず、更にウィンカーも点けずに道を曲がっていて、福祉車両として見本となる運転をしなければならないのに荒っぽい運転だった。との苦情を電話で受けている。</p> <p>送迎業務終了後に、担当ドライバーに聞き取りと当日勤務の送迎担当者全員と施設長、サビ管でドライブレコーダーを確認。</p> <p>対象となる車も映像にあり確認するが、苦情の内容とは異なり車間距離を詰めたり荒っぽい運転はなかった。</p>		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	先方からは、一方的に内容を伝えられて電話を切られたため、連絡先が不明なため回答が出来なかった。		

※ 施設長に報告する。

改善結果（状況）報告書

（苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員）

平成 31 年 1 月 31 日

（苦情申出人） A 様

（第三者委員） 様

（苦情解決責任者名）村上 学 印

平成 30 年 9 月 20 日付の苦情（受付No. ）については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容	支援計画の説明の電話を受けた際、その説明の中で移動のために興味を持って動いて頂くための強化子の事を「〇〇をエサにして」と話してしまい、その「エサ」という言葉に驚愕され、いち人格として考えられているのか。普段からそういった言葉を使ったり思ったりしているのではないかと、人権にかけているのではないかと思ひ、その旨を伝えに来所されている。
改善結果	普段からの声掛けを周りの支援員も意識し、間違った表現になりそうな時から声をかけて注意喚起を行っていきます。このことで職員全体として不適切な表現について意識付けを行うとともに、再発防止に努めていきます。

上記の苦情改善結果報告を了承します。

平成 年 月 日

ご利用者様氏名

ご利用者様ご家族氏名

改善結果（状況）報告書

平成 30 年 6 月 25 日

C 様

社会福祉法 明徳会
チャレンジめいとくの里
施設長 平川 貞俊 印

平成 30 年 6 月 15 日付の苦情（受付No.3001）については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容
5 月 16 日、22 日に、送迎車内で利用者 A 氏から衣類を破られた。16 日の件は仕方ないと思うが、①22 日に関しては送迎前に別の方 B 氏の衣類を破り 16 日の件もあるのに、なぜ乗車させたか疑問に思う。②16 日に説明を受けた時に 1 週間は A 氏を乗車させないとの説明を受けていたが、22 日の説明時は試しに乗車させて大丈夫だったのでとの説明だったが 1 週間たないうちに A 氏を乗車させたのでしょうか。③家族会総会の時に同乗されていた一人の方の家族が事情を知らなかった。私はそのような時は知らせて欲しい。④22 日の説明時は 1 ヶ月「個別送迎」で対応しますと説明を受けていたが、1 ヶ月経つ前に A 氏以外の方も同乗させて送迎をしていた。説明されたことと違うことをされると信用できなくなります。
改善結果
この度は大変申し訳ございませんでした。上記 4 点について改善及び現状報告をさせていただきます。 ①16 日送迎車出発直前、施設内で衣類を破られた B 氏のご家族に説明と謝罪をするために B 氏を別車両で送迎しました。A 氏の対象者は同じグループの B 氏で同乗しないことで他のご利用者様に影響がない。更にご本人の表情が落ち着き、降車順を最初にすることで同様な行為は無いと早急に関係者で協議して対応しましたが、この様な結果となり大変申し訳ございませんでした。今後、A 氏の対応については各関係機関も含め同様な行為が改善できるようにご家族と共に取り組んで参ります。 ②支援方法の 1 つとして、1 週間は A 氏を乗車させないとの説明をしておりましたが、A 氏の障害特性から可能な限り早く日常に戻すことで、通常の送迎が継続できるのではないかと検討したうえでご本人の状況を確認しながら実施しておりました。説明した内容と異なり大変申し訳ございませんでした。 ③今後同様なことがあった場合には、同乗されていた方全員に説明をおこないます。 ④送迎担当者が急遽退職して、送迎人員が足りない状況とミニバン車両で A 氏を前の席に乗車させ、別のご利用者様は後部座席に座っていただくことで安全を確保して送迎いたしました。更に万が一緊急な事態があった場合に直ぐに対応できるように、サービス管理責任者が送迎いたしました。C 様に説明した内容と異なり大変申し訳ございませんでした。 今後は、ご本人及びご家族に説明した内容と異ならない支援にならないように信頼回復に努めてまいります。今後とも、御支援、御協力をよろしくお願い申し上げます。

上記の苦情改善結果報告を了承します。

平成 年 月 日

ご利用者様氏名

ご利用者様ご家族氏名