

社会福祉法人薄光会 苦情解決に関する規程第12条（解決結果の公表）に基づき、令和5年4月1日から令和5年9月30までの間において受け付けた苦情解決結果を報告します。

受付年月日	受付方法	申出人	苦情内容・本人の希望	第三者委員への報告の希望	対応	結果
令和5年4月6日	送迎の際に職員に	保護者	当日の給食の申し込みを事前にしていたはずだが、連絡ノートに「弁当を持参されていなかったので給食を提供しました」と記載があった。連絡したことへのチェック体制や職員間への伝達は出来ているのか。	否	給食の申し込みの経緯を確認し、予定表等に反映されているかをチェックし、入力ミスにより給食の申し込みの連絡が漏れてしまっていたことを保護者に伝え、謝罪する。	「どこで行き違いがあったのか、原因をはつきりさせたかったので納得した」と了承いただく。
令和5年4月7日	事業所への電話	保護者	朝の迎えで、職員がいきなり自宅玄関のドアを開けた。今後このようなことがないようにして欲しい。	否	帰りの送迎時、夕方、電話で謝罪をする。	職員にはプライバシーへの配慮についても含めて注意したことを伝え、ご利用者本人が外に出てくるまで玄関で待つようにすることを約束した。
令和5年4月19日	相談支援事業所へのメール	保護者	事業所のサービスを利用し、帰宅した後に不穏状態になってしまった。相性の良くない利用者と送迎が同じ車両だったことを本人が口にしていた。別々の車両に分ける等の配慮をして欲しい。	否	状況を説明し、可能な限り希望に沿うよう配慮することを伝える。	相性の良くない利用者とは、別の車両で送迎出来るよう配慮すると伝え、了承いただく。
令和5年4月24日	送迎の際に職員に	保護者	入浴をさせて洗髪を行うと右耳にあざを発見。翌日に通院したところ『強い衝撃があったと考えられる』という診断だった。事業所からの報告はなかったが、誰かに押されてぶつけたのではないか？ 以前も押されて怪我をしているので、見てもらえていないのではと不安となった。 事情を知っている人がいたら教えてほしい。 立ち歩いたら気にしてほしい。 同じことを起こさないでほしい。	否	ご利用者本人と保護者に謝罪し、当日の状況を職員に確認する。 (記録には、不穏になった場面が多かったと記されているが、耳に衝撃が加わるような対応や出来事はなく、怪我の原因は不明であった。患部が耳の上部で毛髪に隠れていたこともあり、職員が気づけなかったことも「報告がなかった」と不信感を抱かせる結果となってしまった。)	保護者に原因と思われる場面が分からなかったことを説明し、改めて謝罪する。保護者からは、「誰かに押されたものだと考えているので、座る場所や立ち歩く場面では気にかけて欲しい」と要望され、危険予知の点からも十分に注意して見守りをしていくと伝え、了承いただく。
令和5年5月1日	電話	事業所職員	GH入居者が、日中利用している事業所から帰り、室内に上がってきた。靴下が濡れていたので、送迎の職員に話を聞こうとしたが姿が見えず、駐車場に送迎車も見当たらなかった。送迎で利用者を送り、事業所に戻る際には、直接会って声を掛けてからの方が良いのではないか。	否	「帰ってきました」と声を掛けたが返事がなかったので、次の送迎場所に向かったとの事。利用者を保護者、または職員へ直接送り届けるまでは待つように話をする。	帰りのミーティングで上全体に周知し、直接保護者やグループホーム等の職員に会えない時は電話で連絡をするよう伝える。
令和5年7月24日	電話	地域の方 (元法人職員)	地元のスーパーで男性利用者を連れて買い物に来ていた女性職員に声をかけたが、睨まれ無視された。薄光会は知らない人に対して無視するような職員教育に変わったのか。非常に腹立たしい思いをした。	未確認	当該スーパーに利用者と行く可能性がある事業所に連絡し、活動内容を確認し、申し出のような事実はなかったことを確認する。	ご自宅を訪問し、連絡いただいたことについては感謝の意を伝える。申し出内容について法人内で確認した結果、声をかけられた女性については、薄光会の職員ではないこと、法人内では地域の方との関りについては十分注意して対応するよう周知したことを伝える。今後も何か気になることがあった場合は、連絡をして欲しい旨伝え辞去した。

受付年月日	受付方法	申出人	苦情内容・本人の希望	第三者委員への報告の希望	対応	結果
令和5年7月25日	電話	職員派遣事業所	契約により派遣している看護師より、事業所の看護師から「転職してこちらに来ないか」と勧誘され困っていると話があった。派遣ができないくなる可能性もあるので改善して欲しい。	否	謝罪し、当事者には厳重に注意し、今後勧誘等しないよう徹底したことを伝える。	派遣契約の打ち切り、関係性が損なわれる可能性が考えられた。当事者には同じことを繰り返さないように注意し反省を促した。
令和5年8月22日	電話	匿名	「細い道を、スピードを落とさず真ん中を走っていて危ない。今日一回だけでなく何度も危ない運転をしているのを見かけた。」と話し、電話を切られた。	未確認	運転していた職員に確認する。	帰りのミーティングで電話の内容を説明し、安全運転への注意喚起を行う。