

## 令和6年度 苦情への対応について

社会福祉法人聖森会はたのさと

|         |                                                                                                                                |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 時期      | 令和6年5月                                                                                                                         |
| 申し出者    | 近隣住民                                                                                                                           |
| お申し出の内容 | 利用者の大声が続いていて困っている。どうかしてほしい。                                                                                                    |
| 対応の内容   | ご迷惑をおかけしていることを謝罪するとともに、日頃のご理解とご協力へのお礼を申し上げました。<br>利用者が不穏になり大声が長く続く場合には、ドライブに誘い出す等の対応をとって気分の落ち着きをはかる対応をしていくことをご説明し、一定のご理解を得ました。 |

|         |                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 時期      | 令和6年5月                                                                                                                                                                                                                     |
| 申し出者    | 利用者のご家族                                                                                                                                                                                                                    |
| お申し出の内容 | ショートステイ(他事業所)を利用後、首の肌荒れがあり通院をした。そのため定時までに登所ができなかったが、それが遅刻扱いとなっていた。通院はショートステイの利用によって起こったことであり、本人の責任ではなく不可抗力なのではないか。それが遅刻扱いになり皆勤賞がもらえないのは納得できない。実際、ショートステイ先は責任を認めて治療費はショートステイ先が負担することになった。                                   |
| 対応の内容   | 現状、定時に間に合わなかった場合は理由に関わらず遅刻扱いとしていることをご説明しました。また、今回の場合は通院の原因が当方ではなく、他の事業所のサービス利用によるものであることから、特別な取り扱いはできないことを合わせてご説明し、ご理解いただきました。<br>ただ、利用者の中にはご本人の健康管理のため定期的に必ず通院をしなければならない等、様々なケースがあるのも事実ですので、皆勤の取り扱いについては検討していくこととお話ししました。 |

|         |                                                                                                                                             |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 時期      | 令和6年6月                                                                                                                                      |
| 申し出者    | 利用者のご家族                                                                                                                                     |
| お申し出の内容 | 登所時に持って出た傘が見当たらない。傘はロッカーに入れていたと思うので、誰かが持ち出したのではないか。ロッカーに鍵をつけてほしい。                                                                           |
| 対応の内容   | 利用者のロッカーには鍵を付けずに貴重品は登所時に担当者がお預かりして、降所時にお返ししていることを理由も含めてご説明しました。<br>ロッカーに鍵を付けることによるリスクや、傘については担当者がお預かりする等の対応をとることをご説明したところ、理解していただくことができました。 |

|         |                                                                                      |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 時期      | 令和7年3月                                                                               |
| 申し出者    | 利用者のご家族                                                                              |
| お申し出の内容 | 作業で本人が作った製品を持ち帰ってきた。できが良いので買い取ろうとしたが、購入はできないと言われた。これまでも買い取りを何度もしてきたのになぜできないのか。       |
| 対応の内容   | 今回、ご本人が持ち帰ったものは製品づくりのため二次利用する予定であることをご説明し、事前にご本人やご家族にその旨をしっかりとお伝えできていなかったことをお詫びしました。 |