

令和3年度 苦情受付 報告書

受付期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日

苦情の内容と対応：

障害者支援施設るりこう園		1件
① 7月	申出の内容	帰省時に家族より腕や肘、背中に傷がある。職員は気付かなかったのかと電話でお叱りを受けた
	受付後対応	架電を受け傷の有無を別途確認した上でその理由を明確にすればよかったところ不適切な受け答えとなった。帰園時、失礼をお詫びし、傷の有無と原因、今後の留意をお伝えし、合意を得た
	法人としての見解	架電への対応の難しさが原因であり、家族の立場に立って話の趣意を伺う、むしろ心配が生じていることの冷静な受けとめと心配内容の解決解消の機会を頂戴する必要がある

相談支援センターろーぶ		1件
① 10月	申出の内容	相談支援の担当者交代を現任者と新任者が連携して伝えてくれないと困る。自分が忙しいからと思い込んで関係性づくりをしてきていないのは困ると面談の上でお叱りを受けた
	受付後対応	現任者と新任者で衷心からお詫びを申し上げた。利用者家族との関係性づくりを再形成すべく取り組み始めた
	法人としての見解	利用者家族との連絡連携の進め方に思いもよらぬ間違いが生じた。お詫びすると共に繰返さないことが肝要である