

苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	令和5年12月4日（月）	苦情の発生時期	令和5年12月1日（金）	受付No	
記入者	福山 勝弘サビ管		苦情の発生場所	熊本市中央区出水6丁目付近	
申出 人	氏名（フリガナ）	A 様	住 所	不明	
	利用者との関係	一般			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容等	<p>*ホームページからメールで受付</p> <p>12月1日金曜日午後4時50分頃、熊本市国府のつぼみ保育園あたりの狭い道で、チャレンジめいとくの車とワタミかなんかの車が譲り合いせずにいた。私は、チャレンジめいとくの車の後ろになったので、すぐ下がれば渋滞がおきないので、私は、すぐさがり、チャレンジめいとくもすぐ下がればいいのに、少しさがっても離合できない道なのに、絶対さがらず、新築の売出しの家のポールをどけて、相手の車にここにはいれと車を降りて誘導した。</p> <p>そのあと、進んだので、私も進むと、チャレンジめいとくの車は、止まり、さっきのポールをなおしにおりた。その後わたしを睨んでいった。</p> <p>10台以上の渋滞をおこし関係ないものまで睨んでいったドライバーは許せ無い。しっかり指導してください。</p>				
備考	<p>通所ご利用者のY様宅に到着後にZ様宅に行く途中の苦情。</p> <p>12月4日（月）に、A送迎スタッフから事実を確認。本人からは、睨んだつもりは無かったとのこと。この付近は道が狭く以前も離合できなかったこともあり、今後は道幅の広い道路を通行するように全送迎スタッフに周知している。</p> <p>A様については、別紙の通りメールにて謝罪している。</p>				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他（ ）				
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他（運転マナー）				

苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	令和5年9月11日（月）	苦情の発生時期	令和5年9月11日（月）	受付No	
記入者	福山 勝弘		苦情の発生場所	合志市合生	
申出 人	氏名（フリガナ）	A 様	住 所	不明	
	利用者との関係	一般男性			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容等	<p>14時頃に一般男性（A様）から、「左折する時にめいとくの里の車が前を横切り右折した。危うくぶつかりそうになり急ブレーキを踏んだ。」と電話にて事務課で受け付けている</p> <p>絡先をお聞きしていたため、ドライバー（B送迎スタッフ）が帰園後に謝罪の電話を入れている。</p> <p>先方からは、大型トラックを運転していて急ブレーキをすると会社に連絡が行くようになっていて、更に危険性が高い場合には警察に連絡するようになっている。今回は、そこまでは無かったので運転手に注意だけして欲しいと話されている。</p>				
備考	<p>ドライバーが帰園後にドライブレコーダーにて映像を確認。距離感がつかめず危険な右折したか判断できませんでした、特に先方が大型トラックであったため、余裕を持った運転をするように注意している。</p>				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他（ ）				
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他（運転マナー ）				

意見・要望等 を受けた日	令和6年1月11日	意見・要望等の 発生時期	令和6年1月9日
記入者	平野 佑典 (サビ管)		
意見・要望等 の申出者(氏 名・所属・住 所・電話番号)	A様 本人携帯電話		
意見・要望の 内容等	<p><主訴></p> <ul style="list-style-type: none"> ■送迎職員のZさんの言動で精神的なダメージを受けた。同じことが起こらないようにしてほしい。 ■職員全員に同じことが起こらないように周知してほしい。 <p><経緯、エピソード></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2023年8月下旬に送迎車内で冷やかされた感じがした。新しい運転手の助手として乗車したZさんが私の隣に座った時に他の利用者さんが「ひゅーひゅーおめでとう」と言った。その時にZさんは笑いながら「まあまあ」と言った。利用者さんとグルになって冗談を言っていると思い流そうとしたけれど嫌な気持ちになった。 ・必要以上にコミュニケーションを取ってこられることがあった。SNSの話題をされたり、ちゃん付で名前を呼ばれ、肩をポンと叩くなどのボディタッチがある。 ・昨年11月のフェスタの時期以降、あいさつ程度の対応になられた。今まで距離感が近かったのになぜだろうとどう接してよいか分からなくなった。 ・今年になり1月9日にZさんが久しぶりに朝の送迎担当であった。車を降りる時に「久しぶりね」と肩叩くボディタッチがあった。キャラがつかめず怖かった。 ・他の利用者さんに聞いたが「俺の嫁だけん獲らんでね」のような会話もあったようだ。職員が利用者さんに対して言う冗談にしては度が過ぎる発言だと思う。冗談が通じる人なら良いかもしれないが、私は冗談として受け止められない。 ・Zさんが他職員さんと言っている場面にもあった、互いの言い分は理解できたけど、その会話のことを私に話された。利用者である私を巻き込んでほしくなかった。 		

申出者への説明や回答内容 または行なった対応	■1/17 施設長からZ職員に対して、直接指導を行っています。 ■1/18 ご本人に、直接指導の対応をしたことを説明し、了承されています。 (記：平野)
---------------------------	--

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 5年 4月 6日	意見・要望等の 発生時期	令和 5年 4月 5日
記入者	福田 悟 (サビ管)		
意見・要望等 の申出者 (氏 名・所属・住 所・電話番号)	A様 所属： 住所： 本人携帯電話		
意見・要望の 内容等	<p><状況と気持ち></p> <p>■ 4月5日帰りの送迎時、介護の職員がドライバーだった、いつもはドライバーがその時の状況で席を決めて座る場所の指示をされるが、この日は送迎車の近くにおられず、どこに乗ればいいのか迷っていた時に「いつも乗る所に乗って」と曖昧なことを言われ、困ってしまった。</p> <p>■ 隣りに座った介護利用の方が指に唾液を付けて、それを車の窓につける方で、いつ、その指で触られるのかと、ずーっと不安で途中で気持ち悪くなってしまった。</p> <p>■ 自分が車から降りる時も、隣りの方が少し足をひっこめたくらいだったので、なかなかすぐに降りることができなかつたのも嫌だった。</p> <p><主訴></p> <p>■ 帰りの送迎車内の座る場所の指示をしてほしい。</p>		
申出者への説明 や回答内容 または行な った対応	<p>■ 4/5の帰りの送迎は、急なドライバーの休みがあり、送迎予定ではなかった職員が急きょ乗車することになったため、座席の指示をしていることを知らなかった。また、帰りの送迎車内の座る場所の指示は、慣れた送迎ドライバーが担当であれば可能だが、新しいドライバーや介護の職員が急きょ送迎することになった場合は、対応が難しいこともあるので、乗車した時、嫌だなと思った場合はその都度伝えてもらえれば、可能な範囲で対応します。</p> <p>■ 現在、新規採用のドライバーが道を覚えるため、2名で乗車しており、今までほとんど同乗することがなかった介護利用の方がしばらくの間、乗ることがある。(新しいドライバーが道を覚えるために運転席のすぐ後ろに乗車することもある)</p> <p>■ 新しいドライバーが、一人で送迎ができるようになると、増便して振り分けができるようになり、座席に余裕ができる可能性が高くなるので、もうしばらくの間、協力をお願いしたい。</p> <p>(記：福田)</p>		

※ 副施設長、施設長に報告する。

苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	令和5年10月24日（火）	苦情の発生時期	令和5年10月22日	受付No	
記入者	福山 勝弘		苦情の発生場所	アクアテラス	
申出 人	氏名（フリガナ）		住 所		
	利用者との関係	母 A 様			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情 の 内 容 等	【連絡帳より】 <p>迎えに行った際（10/21：帰宅のため）持ち帰りたい物がありましたのでお部屋にあがっても良いですかと尋ねると、今、お部屋は移動してもらってますと言われ内容をお聞きしたらカーテンレールが落ちてきたとのことでした。お部屋に行ってみたらカーテンレールカバーが落ちた状態でした。これが、頭や顔、目に当たっていたらと思うとぞっとしました。何の連絡もありませんでしたので、連絡帳に記入してあるのかと見ましたが、カーテンレールカバーの件は記入してありませんでした。連絡帳に記入してあるとしても、連絡があっても良いものだと思います複雑な心境で自宅に帰りました。夜、Bさん（担当支援員）から電話がありました。当時の夜勤者からの連絡があつたと思われてたようですが、まったく知らされておらず、その時の状況がどうだったのかいまだに分かりません。大事に至らなくて良かったものの、当直の方から連絡があつたとしても福山さん（サビ管）から、ご報告があつても良かったのではないのでしょうか。残念です。本当に何事も無くて良かったです。</p> <p>不安は残りますが、今後落ちてこないようよう頼みます。</p>				
	備 考	理事長に報告して、業者への修繕を依頼。修繕完了までは、ご家族とも話し合い慣れた居室の方がご本人にとって良いだろうということで、簡易のカーテンレールを設置している。10月31日に、A氏の居室を含む全部屋のカーテンレールカバーの補強を済ませてご家族にもお伝えしている。			
申出人の要 望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他（ ）				
想定原因	<input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（ ）				

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 5年 8月 25日	意見・要望等の 発生時期	令和 5年 8月 25日
記入者	村上 学 サービス管理責任者		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	A様 (Z団地住人) Tel:		
意見・要望の 内容等	<ul style="list-style-type: none"> ■ 16:20頃に団地内でハピネス送迎車と離合をしたが、譲ったのにドライバー（B支援員）から睨まれた。 ■ ドライブレコーダーで状況を確認し、折り返し連絡が欲しい 		
申出者への説明 や回答内容 または行な った対応	<p>～電話を受けて状況確認～</p> <p><input type="checkbox"/>送迎から戻ってきてすぐに本人に状況確認とドライブレコーダーを回収し、映像の確認をしている</p> <p><input type="checkbox"/>敷地内を走行中に右側駐車場から出てこられた車が、送迎車に気付き、バックされている様子が映っていた。</p> <p><input type="checkbox"/>映像には右手で合図をし、除けた車の方をちらっと確認する様子があったが、ピラーに隠れてしまうような角度であった。会釈はしていない。</p> <p>～回答～</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ドライブレコーダーを確認し、本人にも状況を確認したところ、「手を挙げて礼をした」「睨んでないが、除けていただいた車との間隔を見るために、除けた車の方を見た」「会釈はしていない」という事が分かったことをお伝えし、ドライバーの対応で不快になられたことに対して謝罪している。 ■ ご意見として「態度が悪かった。普段からそういう態度で仕事をされているのではないか」「他にもこういったことがあったんじゃないか」「私も仕事で送迎をしているが、名前を付けて走っているのだからより気を付ける必要がある」というお言葉をいただいている。 ■ 「不快に感じ、後を追うことも考えた」とおっしゃられており、重ねて謝罪をしている。 ■ 本人や送迎に係る職員に注意を行い、今後こういったことが無いようにすることをお伝えしている。 		

※ 副施設長、施設長に報告する。