

令和5年度 苦情内容一覧表

苦情種類:①ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関する事項 ③職員の言動・対応に関わる事項 ④財産管理・遺産・遺言等
⑤制度・施策・法律に関する要望 ⑥その他

部署	苦情申出者	苦情種類	処遇経過	結果
有償運送	地域住民	⑥	<p><状況> 有償運送の車に轢かれそうになったと豊中市役所に苦情あり。</p> <p><解決> ドライブレコーダーを確認し、運転手すべてに確認するも思い当たることなし。申し出のあった付近をその日は通っていなかった。改めて、全運転手に歩道の前で人が通りそうな際は、必ず一旦停止を行うことを周知徹底する。</p>	解決
ショートステイ	利用者ご本人・ご家族	①	<p><状況> ショートステイを利用して帰ってきたが、オムツが緩くなっているし、ショーツは表裏逆になっていた。顔と髪の毛も汚かった。お腹もべちゃんでご飯を食べさせてもらっているのか。とご意見がありました。</p> <p><解決> ご家族は電話はもういらないとご立腹であった為、解決には至りませんでした。</p> <p><再発防止策> ショートステイを退所される際は、必ず身なりの確認を介護職員が行う。また、ご利用者に気になることがあれば、先に電話をしておき、現在の状況を伝えることとします。</p>	解決に至らず
有償運送	利用者ご家族	③	<p><状況> 以前より、次回の利用についても申し込みを手渡しでも構わないと了承してもらっていたにもかかわらず、手渡しは受け付けないと言われた。言動もきついつと感じたので、改めて欲しい。</p> <p><解決> 申込方法については市とも協議して、現在郵送のみとしているが、手渡しやFAXも追加できるか検討します。また、職員へは言葉遣いや態度を改めるよう指導したことをお伝えしました。</p> <p><再発防止策> 職員の言葉遣い、態度について改めるよう指導しました。</p>	解決
有償運送	利用者ご家族	③	<p><状況> 運転職員より、利用予定日の終わりの迎え時間を16:30から16:00に変更してくれないかとの電話があった。運転職員からは「16:00を過ぎたらキャンセルして下さい」と言われた。もう少し融通を利かせてもらえないのか？また、その言い方はないのではないのか？</p> <p><解決> 表現の仕方等職員の言葉遣いや態度について謝罪するとともに、今後柔軟な対応をする旨お伝えしてます。</p> <p><再発防止策> 言葉の使い方への配慮と態度を改めるとともに、勤務時間があるものの、ある程度柔軟な対応をするよう指導しました。</p>	解決

有償運送	利用者ご家族	③	<p><状況> 利用者ご家族、2階自宅のベランダからほのぼの号が到着するのを確認して、本人と一緒に降りて行ったところ、ドライバーより「遅い」ととがめられた。待たせないよう確認して直ぐに降りたことを説明するが、ドライバーは納得しない様子であった。その他にも荒っぽい態度であった。</p> <p><解決> ドライバーに面談を行った。ドライバー本人より申し出内容通りの返答をしたとの事。今回の伝え方については間違っており、改めるよう指導。申出人様へ電話にて、改めてのお詫びと報告を行いました。ドライバーの言動により不快な思いをさせてしまった事に対するお詫びとともに、ドライバーへの言動に対して厳重注意を行ったことを報告します。併せて、今後の送迎に関して、当該ドライバーは担当しないように配慮させていただく旨をお伝えしました。</p> <p><再発防止策> 言葉の使い方への配慮と態度を改めるとともに、今後の利用時における担当ドライバーについては、当該ドライバー以外のドライバーが担当するよう調整することいたしました。</p>	解決
------	--------	---	---	----