

## 苦情解決委員会

令和2年6月24日、けやきの村集会室において第19回苦情解決委員会が開催されました。委員会は第三者委員、理事長、常務理事、事務局長、各事業所の苦情解決責任者を交えて令和元年度各事業所の苦情解決事業の実施状況が報告され、その案件について協議されました。

### ■けやきの村

#### ・苦情内容①

##### ご利用者から職員の送迎時の対応についての苦情

申出人より、朝の送迎時、職員Aが利用者B様宅への道順がわからなくなり、スマートフォン（地図）を操作しながら運転していた。以前にも1度こういうことがあったため、危険なのではないか、改めて欲しいとの訴え。

#### ・処置経過

苦情受付担当者が職員Aから状況を確認。道順に自信がなく、場所を確認するためスマートフォンを使用し、片手運転をしてしまった。以前にも1度操作しながら運転したことがあることを認めた。苦情受付担当者から嚴重注意、職員Aも悪いことをしたと認識し、申出人に謝罪した。申出人に今後絶対にしないことを約束し、謝罪を受け入れて頂いた。

#### 第三者委員から

・スマートフォンを操作しながらの運転は事故に繋がりがねない、利用者様の安全を考えると利用者様を乗車させての運転は控えた方が良いと思います。

#### ・苦情内容②

##### ご利用者様から職員の対応についての苦情

申出人より、職員Cに対し、トイレでの生理用品交換をお願いしたく、声を掛けたが、更衣室へ促され、「やり方がわからない」「指が痛いからできない」と言われ、介助してもらえなかった。その際、更衣室に鍵を掛けず、また、尿漏れ等はないし、生理用品をきちんと準備してきているのにも関わらず、「漏れるのだったら、大人用のオムツでいいんじゃないの」と言われ、とてもショックを受けた。他の職員は毎回快く介助してくれるが、以前職員Cをお願いした時も嫌な顔をされた。女性職員だからわかってもらえると思っていたが、理解してもらえず悲しい、改めて欲しいとの訴え。

#### ・処理経過

苦情受付担当者が職員Cから状況を確認。職員Cに苦情の内容を伝えるも納得していない様子だったが不適切な対応であったことを説明し、申出人に謝罪した。申出人に対し、支援内容を統一し、今後不快な思いをさせないよう約束しますということで謝罪を受け入れて頂いた。

#### 第三者委員から

・なぜ、更衣室に誘導したのか。利用者様にきちんと確認すれば、対応できたのではないかと感じています。  
・きちんと反省し、謝罪しているようには思えないため、今後も注意が必要だと思います。

#### 理事長から

・職員育成の部分であり、利用者様の安心・安全な生活のため、いろいろな試みを行いながらきちんと育てていきます。