

社会福祉法人 桜梅会 苦情解決 公表

年度	月	申立者	事業所	内容	解決結果
平成27年度	4月	保護者	障害者支援施設 丹波桜梅園	短期入所利用時、利用者を送った際、対応した職員の誘導方法が雑だった。普段どのような対応をされているのか不安。	保護者の方には お詫びの電話を入れた。対応した職員には、直接口頭にて注意を行なった。また、職員会議の場で、今回の件を伝え、日頃の支援について見直すよう周知した。
	5月	利用者	相談支援センター みずほ	本体施設(丹波桜梅園)に連絡があり、「相談支援センターにはもっと踏み込んで話を聞いてもらえないのか？出来る事、出来ない事、はっきり伝えてもらわなければ、どこまで相談して良いのか分からない…」との内容。	センターに連絡を取り、御本人からあった話の内容を伝え、センターと御本人で話をさせて頂く事により納得して頂いた。御本人からも「頼りにしています」と言葉を頂いた。
	2月	利用者	障害者支援施設 丹波桜梅園	支援中、もう少し優しく対応してほしい。	対応した職員には利用者の方に喜んで頂ける関わりを行うよう注意を行った。対応した職員はご本人に謝罪した。
平成28年度 ～ 平成29年度	※苦情に至るものは無し。				
平成30年度	11月	利用者	障害者支援施設 丹波桜梅園	支援中の職員の発言が気に入らなかった。	対応した職員に対し、誤解を招く様な発言は行わないように注意し、今後は利用者の方に分かり易く説明を行うよう口頭で注意した。ご本人には、職員の説明不足で嫌な思いをされた事をお詫びする。
令和1年度 ～ 令和2年度	※苦情に至るものは無し。				
令和3年度	6月	利用者	障害者支援施設 丹波桜梅園	支援中の職員の発言が気に入らなかった。	情緒が安定している状態では何ら気にかかる事の無い言動であっても、タイミングが悪ければ嫌な言動として捉えられる事なので、言動には注意するよう職員間で話しあった。本人には嫌な風に聞こえたことをお詫びし、今後も申出人に対しては改めて話を聞きつつ、情緒が安定するように関わっていく。
	12月	保護者	障害者支援施設 丹波桜梅園	今年に入ってから利用者の様子について連絡を1度も受けていない。他の保護者に尋ねてみると、2回ほど連絡があったと聞いている。園へ行った際、統括部長や看護師に様子を尋ねると話して下さるが、一番よく様子・状況を把握している担当支援員から話を聞きたい・連絡が欲しい。	保護者としては帰省させたくても、コロナ禍で園からの許可が出ず、様子の連絡があるのを待っておられることだと思うので、繋がらないことがあっても根気良く電話を掛けてあげてほしいといった内容を所属グループの担当者に伝え、今後の対策として、連絡が取れたのかどうかを担当者が把握できるように、表を用いて確認できるようにした。また、これまで家の固定電話への連絡しか行っていなかったが、今後は保護者が仕事を終えておられるであろう17:30以降、支援の合間を見計らって保護者(母親)の携帯に連絡させてもらうこととした。
令和4年度	※苦情に至るものは無し。				