

松崎十字の園・オリブの苦情内容と対応

十字の園では、本法人に対する苦情を真摯に受けとめ、より良いサービス提供ができるよう心がけていますが、社会的透明性確保のため、本法人に対する苦情及び、その対応について公表いたします。

ただし、公表内容は、個人情報やプライバシーに十分配慮し、苦情申立者の同意が得られたものとさせていただきますので、ご了承ください。

- ◆ 集計期間： 2024 年 4 月～ 2024 年 9 月分
- ◆ 件数： 障害者相談支援事業オリブ 1 件
短期入所生活介護事業 1 件

- ◆ 公表件数： 1 件【以下 内容】

サービス種別： 障害者相談支援事業

申立者： ご利用者本人 ご利用者家族 ケアマネ その他

苦情内容

家族が障がいサービスを利用することになり、オリブの職員が来て契約をしたが急いで契約をしたので説明をよく聞けなかった。その時、まだサービスを利用していないにも関わらず、「やめますか？」と言われ不快に感じた。また、サービス利用開始日がいつなのか、水曜日だと聞いたので待っていたが連絡がない。謝罪は求めているが、本人に注意しておいてほしい。

対応と結果

サービス内容や範囲についてこちらが伝えていることと、利用者の認識が違っていた。また、利用の開始時期についても矛盾を感じるころがあった。この件について部署内で共有し、施設長から伝え方や説明の仕方、矛盾点があればその場できちんと確認するよう口頭で注意した。

今後の取り組み

再発防止に努めるよう当該職員のみならず、各部署で利用者や家族への伝え方や説明の方法(わかりやすい資料を使う等)を再確認するよう周知した。