平成25年度苦情処理報告

１．利用者の水筒異物混入の件

○時期　平成25年10月3日

○苦情申し出　ＹＳ様

○内容　グループホームから持ち出した水筒内にペットボトルの蓋が混入していた。ご家

族がその旨職員に指摘したところ、事実確認せずにご本人が間違えて入れたので

はないかとの対応をしたことに苦情が寄せられた。

○対応　水筒の準備を手伝った他の利用者さんがうっかり混入した可能性もあり、確かめもせずＹＳさんご本人の間違いではないかと対応したことを謝罪し、これからは水筒の充填には注意をして行うこととし、ご家族の了解をいただいた。

２．利用者に異性に接近しないよう指導したとの件

○時期　平成25年12月24日

○苦情申し出　ＴＭ様

○内容　マルシェの利用者ＴＭ様に職員が「異性に近づかないように」との指導を

　　　　支援員からされ本人・家族ともにショックを受けているとの苦情がご家族から寄せられた。

○対応　職員が「女性に近づかないように」と声をかけたことはなく誤解であることをご本人・ご家族にお伝えして了解していただいた。