

令和6年度 苦情内容（3件）

施設名	苦情申出者	苦情内容	事業団の対応等
児童発達支援センター こまくさ学園	園児の保護者様	園児のマスクの着用に関し、職員と保護者様の間で誤解が生じたことを機に、これまでの園児に対する当該職員の言動への不満、それに対する施設対応に不信感から、施設運営に苦情を申し立てされた。	市有施設であることから保護者様の希望で山形市の担当者が同席し、施設責任者が保護者様へ謝罪と事情説明を行ったが納得していただけなかった。結果的に保護者が退園を希望されたため、園児は退園された。転園先の施設には引継ぎを丁寧に行つた。
特別養護老人ホーム 菅沢荘	入所者ご家族様	入所者様の医療的ケアに不信感を持ち、病状が好転しないことへの苦情を度々申出された。 入所者様の逝去後、医療的ケアに加え、施設の金銭管理、私物管理等が適切でなかったとの苦情申立書を提出された。以降、5回にわたり当該苦情対応が適切でない旨の追加の苦情申立書、質問書、文書開示請求書等を提出された。	施設の苦情解決責任者等が、医療的ケアは嘱託医の指示に基づき適切に対応している旨を説明した。 苦情申立書等に対しては、施設職員が嘱託医の指示に基づき適切に対応したこと、金銭管理及び私物管理も適正に行つたこと、苦情は適切に対応していることを文書で回答した。文書開示請求に対しては、介護記録及び入出金記録等を全て開示した。
居宅介護支援事業所 たきやま	利用者様	担当ケアマネジャーが訪問予定時刻に遅れたことに立腹され、これまでの訪問時の態度が馴れ馴れしい等の苦情を申し立てられた。	事業所の管理者が利用者宅を訪問し、話を伺い謝罪した。管理者として当該職員への指導を行う旨を約束し指導を行つた。 利用者様の希望により、管理者が担当ケアマネジャーを務めることとし、支援を継続することとした。