

## 1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	件	3 件	件	1 件	4 件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	件	3 件	件	1 件	4 件

## 2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	<p>・施設外就労から帰園した際、支援員が言った言葉に対してひどく傷ついてしまった。内容としては、定期通院があり、施設外就労にいけないので休ませてほしいとの要請に対し、「定期通院は事前にわかっていることで、早めに伝えて欲しかった。急な休みは相手方にも悪い。」との返答であった、このようなことは、母親に言って欲しかった。人間関係に於いては、気をつけて欲しいと伝えてあった」とのことである。 (就労継続支援 B型 利用者家族)</p>	<p>・母親に謝罪の電話を入れる。施設外就労に本利用者になることを伝えるのが遅くなった事、2ヶ月に1回の定期通院をしていることを企業側に伝えていなかった事、本利用者への言葉かけに配慮が足りなかった事等を謝罪する。その後、園長との面談を行い、園長より謝罪と説明がされ母親も理解を示された。</p>
A	<p>・急な入金依頼は対応しかねる。8、9月分の食費の精算も済んでいない。問い合わせをしても連絡がなく、お金の管理が杜撰ではないか。以前は家族との情報交換もうまく出来ており、支援状況を確認する事ができていたが今はそれが出来ず不安である。家族からの要望として、①必要経費の支払いは、受領書をだし、金銭出納帳でしっかり管理してほしい。②利用者に対し、一方的に言うのではなく聞く姿勢をとってほしい。③職員間での情報共有が出来ていないようなので改善してほしい。 (共同生活援助 利用者家族)</p>	<p>・金銭管理については預り金規程に基づいての取り決めを再確認し、確実にを行うように指導した。 ・担当、世話人、夜勤専従職員との連携・連絡体勢をより密に構築出来るようにしていく。 ・基本理念に基づいた支援を行う。 等を保護者に伝えた。また、改善点については、今後職員間の連携を図り、誠実に対応して行くということで、保護者の理解をいただいた。</p>
A	<p>・ドクター往診の際、往診室の準備に時間を要し、職員の説明もなくドクターを待たせるなどの不手際があった。</p>	<p>・病院に出向き、職員の対応が悪くドクターに不快な思いを抱かせてしまった事を謝罪し、また、直接ドクターにもお会いし、謝罪した。今後は職員の接遇について指導を継続的に行っていくことを伝え、理解をしていただいた。</p>

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	<p>・1泊2日で外泊するにあたり、利用者家族が迎えに来られた際に、本利用者の靴が見当たらず探すが出来なかった為、園内で使用しているスリッパを履いて帰省された。利用者家族は帰る際に「対応をお願いします。」と依頼していたが、翌日、園に帰ってくると職員からの靴の件についての説明はなく、どのように対応してもらえたのか解らなかった。そこで、愛護会会長に相談され、それを受けて会長が来園されて園に苦情を伝えられた。これまでも、特定の利用者に物を破壊されたこともあったとのこと。会長から「利用者への理解を得るのは難しいが、支援の方をよろしく願いしたい」と話があった。</p> <p>(生活介護事業 利用者家族)</p>	<p>・該当支援員に事情を聞くと、職員間の連絡が不十分で、情報の共有が図られていなかったことをが解った。日々の引き継ぎ日誌にも記録等が漏れていることもあり、指導を行った。即日、母親に電話をし、謝罪した。紛失した靴については、即購入し対処することを伝え、今回迅速な対応が出来なかったことや職員の対応の悪さをお詫びし、今後はこのような事がないよう留意していくことを伝え理解していただいた。</p>