

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	1 件	1 件	件	件	2 件
B サービスの質や量	件	2 件	件	件	2 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	1 件	3 件	件	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
B	チャイルドクラブあおぞら利用児童の保護者から、「帰宅後に本人が不機嫌がっていたので理由を聞くと、『友達に背中をかまれた』という。傷はないのでよくわからないが、その子がいるときは気をつけてほしい。」との連絡があった。	当日の出勤職員で状況確認を行うが、常に見守りをしている状態であり、嘔む行為も見られなかった。 今後もしっかり見守っていくことを職員同士で確認した。
B	家族より「行事等で着替えをする際、就労継続支援B型の休憩所には更衣室が無くトイレで着替えていると聞いたが、改善は出来ないか。」との要望があった。	通所者の更衣室は管理棟にあるため、本利用者にも当該更衣室を利用するように話しをする。 また、他職員にも周知を図り、行事等の際には更衣室利用を促すことを確認した。 家庭訪問を行い家族に説明する。了解され、「本人が面倒がるところもあるがよろしく願います」と言われた。
B	家族より「就労継続支援B型の作業の時に園外の畑に行く事があるが、その際トイレができず、外で用をたすことがあると聞いた。仮設のトイレを設置することはできないか。」との要望があった。	農産班の職員に確認したところ、トイレの時は帰園してきているが、どうしても間に合わない時に外でさせたことがあったとのこと。 事業所会議において検討し、今後は近くにトイレのない外畑へは女性利用者の参加は控え園内での作業を提供することとし、その旨を家族に説明する。 迅速に対応してもらえたことに理解を示され、了解された。
A	GHの利用者と家族が来園し、「地域の奉仕作業に参加しなかったことと世話人へ朝の挨拶をしなかったことに対して夜勤職員が指導を行った際の職員の言葉遣いにショックを受けた。奉仕作業の日程については忘れることがあるのでホーム内に掲示して確実に伝達してほしい」と要望があった。また「判断力の乏しい人間に、責め立てるように『出て行け』という言葉はどうなのか。体罰的な言葉ではないか。支援員ならば言葉を選んでほしかった。本人は今回の事で恐怖心を抱きホームを退所したいと言っている。」との苦情があった。	当日勤務の夜勤職員に確認を行った上で、地域支援課長、就労支援課長より今回の苦情の内容を伝え、行き過ぎた言葉遣いについて注意し今後の支援の在り方について指導した。当該職員は「申し訳ありません」と反省の弁を述べた。 当該利用者と家族には、夜勤職員に指導したことを伝え謝罪を行い、今後も悩みや自分で解決できない問題があれば相談していただくよう話した。 また、連絡事項の伝達については、各ホームに掲示版を設置し利用者の目に付くようにすることや、利用者への言葉遣いについては、虐待と取られないよう十分注意することを職員同士で確認した。