

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	2 件	件	件	件	2 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	2 件	件	件	件	2 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	A利用者より、「ランドリールームの前で、放尿し全裸でいるB利用者に対して、職員がB利用者の首を抑えて、厳しく注意をする姿を見た。B利用者がかわいそうであり、とても怖いと感じた。他の利用者も見えており、不安を感じるので、このようなことがないようにしてほしい。」との苦情・相談があった。	当該職員に対して事実確認を行うと、「ランドリールームに向かうとB利用者から濡れた衣類を渡された。その後、B利用者が新しい着替えを取ろうとランドリールーム内に入ろうとしたため制止し、尿で濡れた箇所がそのまま危険であったためB利用者の衣類を置き足で拭いてしまった。その後も、B利用者が何度もランドリールームに入ろうとしたため入らないように制止し大声で注意をしてしまった。B利用者に対して大声で注意をしてしまったこと、B利用者の衣類で放尿箇所を拭いてしまったこと、他利用者に対して不安な思いをさせてしまったことについて、十分反省している。」と話があった。 当該職員に対して、今後、このような不適切な支援を行わないように厳重注意し、B利用者に謝罪している。また、職員会議や事業所会議で苦情内容の共有を図った。申出のあったA利用者に対して、状況を説明し、謝罪と申出のあったことのお礼、何かあればいつでも相談をしてほしいことを伝え、了承を得ている。
A	利用者より、「通所事業所から買物をして帰宅したところ、職員に『見せんね』と言われ、買い物袋の中身を勝手に確認された。その際に購入したものを確認しながら、『こげなもんばかり買って』と言われた。自分のお金で購入したのになぜこんなに強く言われないといけないのかと、はらわたが煮えくり返る思いであった。また、以前から言葉がきついと感じていたのでもう少し言い方を変えてほしい。」との苦情があった。	地域支援課長より、当該職員に対して事実確認を行い、今後は、買ってきたものを確認しないこと、利用者に対しての言葉遣いについて利用者が嫌な思いをしないような声かけを行うよう指導を行った。 その後、利用者に対し当該職員と地域支援課長が謝罪をし、利用者から「これからもよろしくお願いします。」との言葉があり解決する。