

令和2年度 苦情解決の状況報告

No.	施設名	苦情の内容	苦情原因	改善取り組み状況
1	ワークセンター大地	他者のマスクを着けて帰宅した。今後無いように気を付けて欲しい。	職員の確認不足	今後ミスの無いように職員に徹底した。
2	ワークセンター大地	コロナによる利用制限期間中の通所スケジュールと送迎ルートの変更について、個別対応して欲しい。	相手方への説明不足。	個別対応は難しい旨の理由等を丁寧に説明した。
3	デイセンター山びこ	送迎中、道路に停まっていた車のサイドミラーを利用者が叩くということがあったが、今後はしないで欲しい。	突発的な行動への予測・準備不足	説明して謝罪し、その後謝罪と対策を記した文書を出した。
4	デイセンター山びこ	支援計画の内容等に関して、説明を求めたが返事がなかったり、希望を出しても実現しなかったりすることがあった。改善してほしい。	職員の説明不足	電話でのやり取りや、直接お会いしての面談などにより一定の理解を得た。
5	ジョブアシストいんくる	利用者を落ち着かせようとした職員が誤って首に触れてしまい、怖い思いをしたと申し出があった。	利用者の行動を抑えられない焦りと支援力不足	謝罪し、事業所内でも注意喚起。今後は支援上必須でない限りは身体接触を避けることを職員間で申し合わせすることでご了承いただいた。
6	武蔵野福祉作業所	施設近隣宅の敷地内への無断侵入。	利用者による社会性を欠く行動	対応した職員が、謝罪し、対処する旨を伝えた。その際に障害特性などについて説明をして理解を示していただいた。具体的な対応としては、昼休みや帰宅時に見守りを行った。
7	武蔵野福祉作業所	利用者家族より、本人が職員を怖がっている。確認して職員の態度を改めて欲しい。	職員の態度	職員の態度が不安を感じさせるのであれば、該当職員と接点が無いように配慮すると説明した。
8	武蔵野福祉作業所	バス内で利用者が小学生児童の手を触ったと警察官から連絡があり、利用者であるかの照会があった。	利用者による社会性を欠く行動	警察からの情報を確認し、本人の衝動的な行動の中で誤って児童に触れてしまった可能性が高いことを伝えた。利用者については、当面、送迎車を利用しての通所とした。
9	武蔵野福祉作業所	自販機を叩いていると通報があった。	利用者による社会性を欠く行動	本人の通所ルートの変更や医療的な支援を受けることで行動が改善した。
10	武蔵野福祉作業所	提出物の受け取りがない、「連絡帳を読んでもらえない」など、通所日が少ないと忘れられていくのかなと思い悲しい思いをした。健康面に关わる手紙を渡す可能性もあるため今後は必ず受け取ってほしい、との要望を受ける。	職員の確認・配慮不足	職員の注意が至らなかったことについて、保護者に電話にて謝罪した。

令和2年度 苦情解決の状況報告

No.	施設名	苦情の内容	苦情原因	改善取り組み状況
11	みどりのこども館 (ハビット)	質問に対する答えが不正確であったり相談の案内が不親切。特定の事業所利用を強制している。苦情受付担当者の態度も良くない。とても不快な思いをした。改めて欲しい。	職員の説明・情報不足	電話にて保護者へ謝罪し、相談担当者変更の提案と相談案内方法の改善を報告を行った。
12	居住支援ユニット リエゾン	近隣住民からの苦情。 入居者の声漏れ聞こえてくる、やりとりが騒々しい。 コロナ禍の中、スタッフが苦勞しながら対応していることを理解しているつもりだが、音に関しては周囲の状況も踏まえ、もう一度考えていただきたい。	生活上において生じる「音」に対し、周囲への影響や配慮が十分ではなかった。	直接お伺いし謝罪した。合わせて、苦情に対する具体的な改善策と対応をお伝えし、ご理解いただいた。
13	居住支援ユニット リエゾン (グループホームかしの木)	事業再編成に伴う引越して、利用制度の変更、個人の負担金の増加、事前の備品類の準備などについて、誠実な対応や説明が不足しているのではないかと。改めて欲しい。	職員の説明不足	謝罪と改めての説明をメールで行った。苦情は今後もあることを想定し、引き続き丁寧に対応したい。
14	障害者福祉センター	広報誌に掲載した講習会の募集で、ハガキでの申し込みが可能であるにも関わらず、住所の記載が欠落していた。	職員の確認不足	謝罪と情報提供を行った。
15	生活リハビリサポートすばる	通所中の状況を家族に電話で報告すると、とても心配され、施設からも医療機関に電話して欲しいと依頼があったが電話をせずにいたため不信感となった。	職員の説明不足	医療機関受診時に同席し、医療機関に電話をしなかったことについて謝罪。通所中の情報は出来るだけ直接家族に説明するよう心がける事とした。
16	生活リハビリサポートすばる (自立訓練)	送迎会社職員が、業務に関係が無いにも関わらず、利用者が障害を負った原因や、自宅の所有者などの個人情報を探ろうとした。改めて欲しい。	職員の態度と権利侵害	送迎委託会社に事実確認を実施。担当者は配置転換を行い、他の職員にも指導徹底した旨の報告書が提出された。事実を確認後、利用者には施設長から謝罪し報告書の内容について説明を行った。
17	生活リハビリサポートすばる (生活介護)	送迎会社の運転手が車椅子を声掛けなしに急に動かした。また高温の中、エンジンを切った車の中でエアコンを入れずに数分待たされた。改めて欲しい。	職員の知識・状況の確認不足	送迎委託会社と再発防止策として車椅子移動時の利用者への声掛けの徹底と、利用者配慮に関する事前申し送りを徹底することを確認した。

令和2年度 苦情解決の状況報告

No.	施設名	苦情の内容	苦情原因	改善取り組み状況
18	わくらす武蔵野	わくらすの敷地内ではあるが、車両を近隣の家側に駐車しないで欲しい。	当事者独自の受け止め方	既に道路側2台分のスペースには駐車しない事に対応している。
19	わくらす武蔵野	家の前で花火をしないで欲しい。	職員の確認不足	状況を確認し、今後は配慮しながら行う。
20	わくらす武蔵野	設備系の異音・入居者の声について、異音の原因が知りたい。	異音の原因が知りたい	状況を丁寧に説明した。
21	わくらす武蔵野	ヘアカットをお願いしているが、カットの量が不十分である。もっと切って欲しかった。今後は希望を確認して欲しい。	職員の確認不足	状況を丁寧に説明した。
22	わくらす武蔵野	身体に痣があるとの報告を受けたが、職員が暴力をふるっているのではないかと確認して改めて欲しい。	当事者独自の受け止め方	状況を確認。ご本人の可能性もあることをご家族に説明。
23	わくらす武蔵野	歯科治療の進め方について	職員の説明・確認不足	利用者の保護者に謝罪、今後事前に確認する旨を約束。
24	ゆとりえ	昨年の敬老会でお願いした写真を受け取っていない。	職員の説明不足	写真のデータは見あたらなかった。原因は不明だが、無いことをすぐに連絡しなかったことを謝罪した。
25	ゆとりえ	通院先の病院で毎回のように介助を求められ、できないことを伝えるが、病院からは施設の職員はいないのかと言われる。何とかならないのか。	職員の確認・説明不足	病院に施設職員の同行は不要であることを確認。これまで通り頼まれても介助できないことを伝えてもらう。
26	ゆとりえ	送られた郵便物の中に間違っただけ他の入居者のものが入っていた。	職員の確認不足	誤って送ってしまった郵便物を受け取り、謝罪。今後郵送時は担当者以外の職員との二人で確認することとした。
27	ゆとりえ	日曜夜間相談対応について宿直員が適切な対応をしてくれなかった。改善してほしい。	職員の判断誤り	苦情申出者宅へ訪問し、謝罪し、改善点について説明した。
28	ゆとりえ デイサービスセンター	コロナ禍で緊急事態宣言が出ているのにコンサートを行うのはおかしい。	苦情申出者が納得する感染予防対策ではないことによる	感染予防対策を十分に行った上での開催であることを丁寧に説明した。
29	ゆとりえ デイサービスセンター	赤信号なのに急いで走行するデイサービスの車輦を目撃した。安全運転を心掛けてほしい。	運転手の安全意識不足	当該運転手に確認し、注意指導した。