

令和3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	デイセンターふれあい	本人の希望を反映させた個別支援計画にしてほしい 施設長が家族とコミュニケーションを取ってほしい。	職員の説明、情報不足 権利侵害	ご家族と面談を行い、支援計画にご本人の意見を反映。一定の理解を得た。
2	デイセンターふれあい	医療的ケアの事故が連続して起こり、事業所内での初動確認について不十分であった。	職員の確認・配慮不足	謝罪し、統括施設長・理事長に報告。再発防止策として医療的ケアマニュアルの再改定を行った。
3	地域生活支援センターびーと	5～6人の利用者を引率して「散歩」に同行していた職員が、利用者の行動に気が付いていない様子だった。(利用者が草花を抜いたり、拾ったゴミを落としていたりしていた。)	よく注視してほしい	該当する団体が不明だったため、法人の施設長に報告し情報共有。 苦情申出者には電話にて、今後配慮をしていく旨の説明をした。
4	ジョブアシストいんくる	利用者に注意した職員の対応が威圧的で、「許可を取らなかったのも悪いが、そこまで厳しく叱責される内容ではないと思う」という申し出があった。	職員の態度	職員の対応について、注意の仕方が不適切であったことをお詫び。 支援の在り方について検討。申出者の納得を得た。
5	武蔵野福祉作業所	本人の体調、熱の推移について連絡帳にて正確な情報が書かれていなかった。今後は、正確な情報を時間をおかずに伝えてほしい。	連絡帳への記載漏れ	電話と書面で謝罪と今後の改善についてお伝えした。法人本部、障害者福祉課とも情報共有をし、理解を得た。
6	武蔵野福祉作業所	利用者家族より、男性職員の関りに対して不信感を抱いている。女性職員に対応してほしい。	職員の態度	電話にて説明をし、女性職員が様子をよく見るということで返答した。
7	武蔵野福祉作業所	利用者家族より、男性職員の関りに対して不信感を抱いている。次年度の職員体制への要望を叶えて欲しい。	職員の態度	電話にて丁寧に説明をした。
8	ワークステージりぶる	幼稚園バスを見つめ、自転車で追走していた。警察への通報、近隣交番警察官が該当地域を警邏する事態となった。	利用者の不審行動	本人に通勤前に注意、通勤時間と通所コースの変更を行った。園には謝罪と対応報告し、園児の送迎バスの利用が再開された。
9	ワークステージりぶる	利用者の声がうるさい	季節的に窓を開けることが増えたことによる配慮不足	メールと面談での謝罪。 コロナ渦で窓を開け常時喚起していたが、別方向の窓を開けるなど対策を行う。

令和3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
10	ワークステージりぶる	利用者の行動により、自家用車を車庫から出せない。	交通事故防止	メールの返信、直接訪問し謝罪した。
11	ワークステージりぶる	受託した封入作業の工程管理に失策があり、顧客に損害を与えた。	封入作業仕様の確認不足	経緯を説明し謝罪。損害の補填方法について、受注先(元請)と顧客による損害補填の解決案の提示がなされ、賠償金を支払うことで解決した。
12	みどりのこども館 (ハビット)	相談時の職員の態度が侮辱的で差別的だと感じた。施設が当該職員をどのように処置するか、またその職員がどういうつもりでそのような対応をしたのか聞きたい。	職員の態度、説明・配慮不足	担当者が反省している旨、事業所としては職員間でこの件を共有し、今後同様の事が起こらないよう研修等を実施すること、法人・市へ報告することの3点をお伝えした。
13	みどりのこども館 (ハビット)	市内毎日型児童発達支援事業に新規利用申込されるが、定員超過のため落選、保育園に所属有との理由であったことに不納得。	職員の説明、情報不足	市外の児童発達支援事業所の情報を提供することと、落選理由の丁寧な説明を行った。
14	居住支援ユニットリエゾン	本人の不調の要因は、特定職員による不要な声掛けによるものではないか	職員の声掛け	状況説明をし、引き続き必要に応じて対応することをお伝えし、了承していただいた。
15	居住支援ユニットリエゾン	利用者が居室から向かいの家を覗いている	利用者の不審行動	お宅へ訪問し直接謝罪。主訴となる当事者を特定。道路側の居室で暮らす入居者に対し、レースカーテンを常時閉めておくこと、覗かないこと徹底していく旨をお伝えし、ご了解いただいた。
16	生活リハビリサポートすばる	すばるしか知るはずのない情報が他の施設に漏れていた。	個人情報漏洩	ご家族と面談を行い、当該施設から謝罪をし理解を得た。
17	わくらす武蔵野	(わくらす敷地内の駐車スペースに隣接する住民の方から)車両を家の前に駐車すると、ドアの開閉で家が揺れるので駐車しないでほしい。	騒音・振動	道路側2台分のスペースには駐車しない事で対応。
18	わくらす武蔵野	朝から大きな声が聞こえるので、何とかしてほしい	入居者の声	声が出ている場合は、窓をきちんと閉めることを徹底するよう職員に指示。

令和3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
19	わくらす武蔵野	補修工事の音がうるさい	騒音・振動	状況を丁寧に説明した。
20	わくらす武蔵野	居室内の環境について、指定した通りにされていない。	説明、情報不足	現在の居室状況と対応について説明し、納得いただいた。
21	わくらす武蔵野	浣腸の頻度について コロナで帰宅できなかった際の浣腸に関して、以前話していた内容との差異があった。	職員の説明、情報不足	謝罪し、今後は以前に話していた頻度にて行うこととした。
22	わくらす武蔵野	薬の服用頻度について 副作用があった薬を指示通りに服用させていたが、体調を考慮し、状況によっては家族に相談してもらいたかった。	職員の説明、情報不足	副作用があった薬の服用については、都度判断を行うことを指示し、ご家族にも謝罪をした。
23	わくらす武蔵野	居室の壁破損について、ご家族への報告が遅くなってしまったことによる不安と心配	職員の説明、情報不足	状況を丁寧に説明した。
24	ゆとりえ特養	職員による電話対応が不適切だった。	職員の態度	謝罪と指導に関しての説明を行う。全職員向けの注意喚起を文書で配布し、各セクションで電話対応について振り返り改善する機会を設けた。
25	ゆとりえ特養	食事摂取量に関する報告書と説明を受け取ったが、食事量の制限について事前に相談や報告がなかった。経過と仕組みを説明してほしい。安全を考慮したうえで制限なく食べさせてほしい。	説明、情報不足	電話による謝罪と説明を丁寧に行い、ケアマネジメントの流れについての改善と半年間の食事量や摂取状況の報告を行う。