

令和5年度 苦情受付・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	地域生活支援センターびーと	計画相談のモニタリング報告書への記述に対する苦情。 家族の支援が足りないと言われているように感じた。	説明、情報不足	家族から訴えを聞いた通所先の施設長からびーと施設長に、内容の説明があった。 施設長間で情報を共有し、家族の「私の大変さを理解して欲しい」という気持ちを受け止め、びーと担当職員とともに共有した。
2	地域生活支援センターびーと	サービス利用の関係者会議の後で、職員から「うまくいかないならやめてもいいよ」と本人が言われたと言っている。	その他	母は本人の発言を全面的に信じている。 母が各関係者に連絡を取った際に、市役所の担当ワーカーや通所先の職員等の証言から、事実でないことを直接確認し了解された。
3	地域生活支援センターびーと	通院同行の際に、本人が希望する処置を医師が行ってくれなかった時に、職員が援護してくれなかった。	説明、情報不足	同行した職員は医師の診断に納得したので、医師と異なる本人の希望に同調する発言は行わなかった。 後日、苦情受付担当者が本人の話を傾聴し、「自分の気持ちを理解して欲しい」という心情に寄り添うことで納得された。
4	ワークセンターけやき	けやき利用者が不穏な状態で館内にいるが、どのように対応したらいいか教えてほしい。	説明、情報不足	その日のうちに問い合わせがあった公共施設に訪問し、対象となる方の対応方法等についてお伝えした。また今後も対応に苦慮する場合はいつでもご連絡いただけるようお伝えした。
5	ワークセンターけやき	けやき利用者が館内設備(ドアや椅子など)を破損しようとしている。対応してほしい。	説明、情報不足	現場に急行し、ご本人に対応した。クールダウンしていただいた後、職員と一緒にけやきに戻ってからご家族にお迎えにきていただいた。今後も同様のことがあった場合は、平日は事業所、それ以外のご家族に連絡いただくことにした。

令和5年度 苦情受付・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
6	武蔵野福祉作業所	二度に渡り、利用者家族より「他利用者から他害行為を受けたと利用者が言っている」との訴えがあった。	権利侵害	施設の状況を確認した結果、そのような出来事は確認できなかったことを家族に説明した。
7	武蔵野福祉作業所	近隣からの苦情。「落葉時期に排水溝が詰まって困るので、けやきの木を切って欲しい」という訴えがあった。	その他(施設管理)	東京都が管理する植栽であるため、東京都に剪定の予定を確認し、目安の時期をお知らせした。
8	武蔵野福祉作業所	近隣からの苦情。「敷地内のゴミ箱の中にゴミを入れている人がいて困る」との訴えがあった。	その他(利用者支援)	作業所の利用者が迷惑行為をしていることが確認できたため、謝罪と共に再発防止に努める旨を伝えた。
9	武蔵野福祉作業所	利用者家族より、「他利用者から他害行為を受けた、男性職員から不適切な関りを受けた、と利用者が言っている」との訴えがあった。	権利侵害	他利用者の件については、施設の状況を確認した結果、そのような出来事は確認できなかったことを家族に説明した。職員の件については、武蔵野市虐待防止センターの調査を受け、訴えの事実は確認できなかった、との報告を受けた。
10	みどりのこども館 相談部ハビット	受付へ電話したがすぐに予約を取れなかった、との不満。後日、障害者福祉課にも同保護者と思われる方から報告が入った。	説明、情報不足	障害者福祉課に状況を説明。予約枠が一杯で対応可能か協議に時間がかかり、お待たせしてしまった。苦情申立者には予約可能な日程を案内したが、予約には至らなかった。同様の事案が起らないよう事業所内で対応マニュアルの変更を行った。

令和5年度 苦情受付・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 相談部ハビット	相談予約のダブルブッキングについて。	その他(予約管理)	利用者のお二方に時間調整をお願いし、当日の相談対応をすることで、いずれの方も、ご了承いただいた。予約時にその場でデータ入力を実施するよう管理を見直し、後日当該保護者に説明した。
12	みどりのこども館 相談部ハビット	計画相談担当者から必要なサービス量等を聴取中に、担当者変更の要望が出された。「日数を増やしたいだけなのに、色々聞かれ、圧迫感がある」との訴え。	説明、情報不足 職員の態度	転入者。前自治体と武蔵野市でサービス支給手続きが異なっており、職員が説明を行わずに詳細聴取を行ったため、苦情となった。苦情受付者が対応を代わり謝罪と手続き説明を実施、その後計画相談担当者の変更を打診し承諾をいただいた。
13	放課後等デイサービス パレット	医療的ケア児、保護者が就労している児が優先されているが、それ以外の事情のある児についても配慮してほしい。	その他	市の障害者福祉課が利用の優先度を決定しているため、報告する旨を伝えた。
14	障害者福祉センター	失語症により口頭での意思疎通が難しい利用者に連絡先が携帯の電話番号であったため、送迎時間の変更を伝えようと電話をしてしまった。	説明、情報不足	障害者講習会では、一般の事務職が対応することもあるため事業開始の際に、利用希望者全員に必要な配慮についてのアンケートを行っている。これを基に、リハビリ専門職と相談し必要な配慮について決定する機会を設けて実施する体制とすることを再確認した。
15	障害者福祉センター	送迎の際に体操の講習会参加者が他の利用者(独居)の待ち合わせ時間の勘違いによりセンターへの到着時間が遅れてしまい、講習会の開始時間に間に合わなかった。	サービスの内容	配車の案の段階で利用者の特性を十分把握した担当職員が確認し、このような問題が起きないかを予測し、必要に応じて配車の変更を行う体制とした。

令和5年度 苦情受付・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
16	障害者福祉センター	送迎車が通常の昇降場所ではない近くの公園で利用者を昇降させていた。その場所は駐停車禁止区間なのでやめて欲しい。また、その利用者がタクシーを呼ぶ際もその場所を利用するのでやめて欲しい。	サービスの内容	利用者からの移送事業利用申込書にも注意事項として明記していることを確認し、送迎委託事業者と依頼した場所以外での乗降は行わない旨、申し合わせを行った。
17	障害者福祉センター	「車両運行委託事業者の事業所近辺で送迎車と接触しそうになり、危険な思いをした」という苦情が法人本部に匿名、非通知の電話があった。	サービスの内容	委託先の運行管理者より運転手に対しプロのドライバーとしての意識をもって運転する様に指導を行った。障害者福祉センターからは送迎に関して何かあれば些細な事だと思っても必ず職員に報告する様に求めた。
18	障害者福祉センター	車両運行委託事業者の職員が利用者が車椅子に乗った状態で下り坂を前向きに進み、急に車椅子のブレーキをかけたため利用者が前方にずり落ちそうになったとヘルパーから報告を受けた。	サービスの内容	車椅子での移動方法や車への乗降方法については専門職が一度は訪問し環境の確認と実施方法の確認を行っている。本件についてもそのような方法は取られていたが、委託事業者の介護員の車椅子操作について、下り坂は後ろ向きで移動するなど、改めて専門職から講習を行った。
19	わくらす武蔵野	人事異動で施設管理者が交替した関係で、前任施設長からの引継ぎがなされているのかどうか。	サービスの内容	引継ぎはなされている旨をお伝え。家族の心情を汲みつつ、その都度対応することを確認。
20	わくらす武蔵野	車椅子から居室内ベッドへ移乗する際に使用するスリングシートを掛けるリフト付属のフックが、先端に右目瞼上の骨の部分に当たってしまった。	説明、情報不足	施設長が謝罪し、所属ユニットの職員へ取扱いマニュアルの再読徹底と指導を行った。

令和5年度 苦情受付・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
21	わくらす武蔵野	利用開始以来、強く要望してきた事柄に対する対応について。	サービスの内容 その他	家族の心情を汲みつつ対応しているが、全ては対応できない理由も併せてお伝えした。
22	わくらす武蔵野	送迎実績の記録に不備があり、送迎利用のカウントがなされていなかった。	その他	謝罪の上、改めて実績内容の説明をした。ご理解をいただき、改めて請求をさせていただいた。
23	わくらす武蔵野	法人ホームページに掲載されている利用条件の表記にミスがある。	説明、情報不足	謝罪ののち、指摘いただいた点について修正した。
24	わくらす武蔵野	近隣の方から、施設管理者が交替した際に挨拶がなかったとの不満の訴えがあり、近隣住民をないがしろにしているのではないかと指摘。	その他	用件をお聞きし、受けたまわった旨を施設管理者へ報告することをお伝えした。
25	桜堤ケアハウス 在宅介護・地域包括センター	他のケースの電話対応が長引いていたため、定刻より遅れる旨の連絡を先方に入れていた。その後、更に電話対応が長引き、その間遅れる旨の連絡を当センターからせず、訪問予定時刻より1時間遅れての訪問となり、ご本人、ご家族からの苦情につながってしまった。	説明、情報不足	当センターより事情説明の連絡ができていなかったことを謝罪。ご本人等からの希望通り担当者交代を行い、新担当者とは訪問日を別日に設定、改めて相談対応させていただくことをご了承を頂いた。今後の対応策としては、職員間で振り返りを行い、このようなことが起きないようにお互いに声を掛け合い、メモ等による申し送りも含めて業務のフォローをしていくことを確認、全体共有した。