

令和6年度 苦情受付・解決の状況報告

No.	施設名	苦情の内容	苦情の想定原因	改善・取組状況
1	地域生活支援センターびと	家族がモニタリングのたびに不調となるため、担当職員の交代を検討してほしい。	説明、情報不足	年度替わりに際して担当職員を変更した。当該家族にも了解を得ている。
2	地域生活支援センターびと	入所施設を紹介されたが、利用者は嫌な思いをした。以前利用していた通所施設にも、もっと丁寧に関わってもらいたかった。	説明、情報不足	当事者職員が気持ちに寄り添いながら話を傾聴した。ひとまず家族の方から話を終えたが、納得して終えた様子はなかった。
3	武蔵野福祉作業所	利用者家族より、利用者が職員から不適切な関わりを受けたとの訴えがあった。	その他	武蔵野市虐待防止センターに報告し、防犯カメラの確認、当該職員の行動・勤務記録を提出し、事実は確認できず、との結論に至った。その旨市から家族に伝えられた。
4	武蔵野福祉作業所	利用者家族より、利用者が他の利用者から他害行為を受けた、職員から不適切な関わりを受けたとの訴えがあった。	その他	指摘の利用者は当時欠席だったことが判明。職員による不適切行為については事実は確認できなかったが、武蔵野市虐待防止センターに報告した。
5	武蔵野福祉作業所	利用者本人から体調不良の訴えで早退後、家族から当該利用者が作業所で目をぶつけた旨訴えがあった。	サービスの内容	作業所ではその認識がなかったが、後日、施設長、担当が利用者宅を訪問し、患部を確認した。作業所で負傷したこと、またその事実を認識できなかったことについて謝罪した。
6	武蔵野福祉作業所	利用者家族より、利用者が他利用者から他害行為を受けたとの訴えがあった。	その他	指摘を受けた他利用者は当時職員がマンツーマン対応していたこと、またその後の職員への聞き取り調査から、事実の認定はできなかった旨を家族に伝えた。
7	ワークステージりふる	他利用者と衝突が見られる利用者に関して、当該利用者家族に家庭で様子を見るなどの協力の依頼をしたところ、利用を断る申出があった。	・説明、情報不足 ・サービスの内容	面談等で家族に、日常的に作業活動に入れていない状況を伝え、最終的に本人記録の開示請求があり、対応した。一旦、やりとりは終結している。
8	ハビットサテライト	原則の日数で支給されている方が、支給量増量を希望されたため、説明したところ、事業所を変更したいと申し出があった。	説明、情報不足	原則の日数を超えての申請は可能なため、支給日数増の申請サポート及び計画相談担当者の変更を実施し、解決した。
9	わくらす武蔵野	一時帰宅の際に着用していた服装が、天候に合わせた服装ではなかった。また、靴下の洗濯で乾燥機にかけたところ縮んでしまったことに対する苦情。	サービスの内容	一時帰宅からわくらすへ戻られた時に話を伺い、謝罪した。洗濯の際に衣服の状態をこまめにチェックするように注意喚起した。

令和6年度 苦情受付・解決の状況報告

No.	施設名	苦情の内容	苦情の想定原因	改善・取組状況
10	わくらす武蔵野	利用者本人が使用する車椅子のヘッド部分の損傷。自力で損傷させることは困難で、支援上の事故ではないかという指摘があった。顛末を調査し報告を求められた。	・サービスの内容 ・その他(コミュニケーション不足)	職員へのヒアリングも含め詳細な調査を実施したが、原因の特定に至らず、家族にはその旨説明した。
11	わくらす武蔵野	利用者家族から、一時帰宅の際に爪が切られていないことがある。生活のルーティンとして切っておくべきでないかとの訴えがあった。	サービスの内容	一時帰宅から戻られた時に話を伺い、謝罪した。毎週月曜日にチェックを行っているが、職員間での共有がなされていなかったことによるもので、改めて周知を行った。
12	わくらす武蔵野	・わくらすが自宅に帰してくれない ・平日帰宅ができないのか	説明、情報不足	家族の受け取り方に齟齬があったと考えられるため、日を改めて説明を行った。
13	わくらす武蔵野	ユニット内の床下コンセント部分がはみ出していることについて、改善を要望したが、改善されておらず、施設内の情報共有についての指摘をされた。	説明、情報不足	改善に至らなかったことに対し謝罪を行った。また、今後の対応について改めて説明した。
14	わくらす武蔵野	年末年始に発生したクラスターについて、なぜ終息するまでに時間が掛かるのか。一部のユニットにしわ寄せがいつてしまっているのではないかと訴えがあった。	その他	日頃から万全の感染対策は講じているところであるが、複数名で発症すると時間が掛かってしまう点、発生した場合は、全家族に対し状況説明を適宜行っている旨は改めて説明した。
15	特別養護老人ホーム ゆとりえ	配食に関して、手渡しの徹底、呼び出しベルを何度も押すこと、袋の取っ手がねじれていることについて改善するよう申し出があった。	職員の態度	いずれも配達員に注意し、改善した。
16	特別養護老人ホーム ゆとりえ	郵便物の取扱いについて改善するよう申し出があった	サービスの内容	投函は郵便局で行うため、届いた郵便物は週1回本人と開封しているためであったが、急いだ方が良いものについてはすぐに対応することとした。
17	ゆとりえ在宅介護・地域包括支援センター	ケアマネジャーの紹介を依頼したが、サービスが具体的な段階で紹介出来ないと断られ、求めているサービスを勧められた。	・説明、情報不足 ・職員の態度	担当者を変更し、訪問相談を行った。この時点では自立度高くサービス不要。必要時に対応することとした。