

平成29年度 苦情受け付けと対応について

当法人では、ご意見・苦情等を受け適切に解決し、サービスの質の向上に努めています。

事業の種類	申立日	申立人	内容	対応及び結果
生活介護	平成 29 年 6 月 6 日	ご家族様	職員が保護者の個人情報について、他の保護者へ話してしまっ た。	管理者・サビ管・職員でご自宅へ訪問 し、配慮が足りなかった事、他言すべき でなかったことを謝罪し、今後このよ うなことがないように職員への指導を徹 底していくことをお伝えしました。職 員全体に、守秘義務について改めて注 意喚起を促しました。
生活介護	平成 29 年 5 月 19 日	保護者様	B 型は多額の賞与が支給された が生活介護の利用者には支給さ れなかった。工賃が主でない事 業であることはわかっている が、がんばっていることに対し もう少し配慮してほしい。	(賞与が出ないことについての理由や お詫びのたよりは出していた) B も 介護も新体系移行前は一緒に作業をし ていたことが背景にある利用者・保護 者の心情への配慮が欠けていたことを 率直に謝罪し「気持ちをわかっ てよかった」との言葉をいただいた。
就労継続 B 型	平成 29 年 6 月 7 日	利用者様	送迎バスの添乗員からバスが停 まるまで席を立たないよう注意 された。自分はそのようなこと はしていないので頭にきたので バスにはもう乗らない。	添乗員と運転手に確認すると、ご本人 でなく他利用者に向けての注意だっ たことがわかったのでそのままお伝えす る。添乗員からも話をしてもらう。勘違 いだったことについて理解していただ いた。
生活介護	平成 29 年 9 月 12 日	利用者様 保護者様	蚊に刺された箇所にはセロテープ を貼っていたのを職員にはがす よう言われたことで、泣きなが ら訴えてきた。家でやっている ことなので言わないでほしい。	この職員に確認し、他職員にも話を聞 く。強く指示した事実はないと思われ たが、ご本人にとっては嫌だったとい うことを認識し謝罪をする。ご本人に は職員から伝えてもらう。数日前の行 事のことや他利用者のことで機嫌が悪 かったという話も聞かれたのでご本人 の話を聞く時間を設けることにする。 ご本人・保護者ともに理解していただ いた。
就労継続 B 型	平成 29 年 9 月 19 日	ご近所の方	通所時に道路の真ん中で手を広 げているご利用者様を見かけ た。危ないので道路に出ないよ うにしてほしい。	帰りについては、職員で途中まで見届 けています。保護者様にも苦情内容 をお伝えし、通所状況を確認してくだ さることでした。施設でも朝の通所 状況を確認することを伝えました。
就労継続 B 型	平成 29 年 12 月 6 日	保護者様	送迎バスが来ず大雪の中 1 時間 以上待たされた。連絡をくれれ ば送っていくこともできたのに どういことか。	(送迎バスで時間に遅れが出た時は添 乗員が直接ご自宅に連絡を入れること になっているので) 添乗員に確認した ところ、ご本人の連絡先が携帯になく 連絡できなかった、事業所とも連絡を 取り合っていたが急な大雪で何件も電 話していたことで伝え漏れが出てしま ったとのことだった。再度連絡体制に ついて整備(マニュアルを作成)して職 員に周知した。保護者・ご本人に謝罪し 連絡体制を徹底する旨をお伝えしたと ころご容赦いただいた。

受付件数	9 件	公表件数	6 件
------	-----	------	-----

いずれも苦情処理第三者委員への申立てなく解決いたしました。