

## 苦情対応状況 2018年度

受付事業所	みずのき	受付日	2018年4月
苦情を申出た人	利用者家族		
苦情内容	《職員の対応について》 本人が、「(職員の)言葉の暴力がある。職員にジャンパーを投げられた」と言っている。確認し、改めて欲しい		
対応結果	ジャンパーを投げたことはないが、日頃から関係が良くないと感じており、大きな声で声掛けしたことがあり、不信感を招き反省しているとの当該職員への聞き取りの結果をご家族に報告し謝罪。当該職員から利用者本人へ直接謝罪をして受け入れていただき、その後は良好な関係が保っている。		

受付事業所	ワークスおーい	受付日	2018年6月
苦情を申出た人	利用者本人		
苦情内容	《職員の対応について》 休日の過ごし方について、自分に事情を聞くことなく、支援員から注意を受けていやな思いをした。立腹して乱暴な行動をとったところ、体を後ろへ引っ張って制止され、こわかった。		
対応結果	本人は気持ちの整理ができず、3日間通所を休むことになった。解決に時間がかかったことも含め、両親と本人に対して謝罪をした。「体を後ろへ引っ張って制止された」については、乱暴な行動をとめるための行動であったことを説明し、納得していただいた。		

受付事業所	ワークスおーい	受付日	2018年6月
苦情を申出た人	利用者本人		
苦情内容	《職員の対応について》 作業中、支援員に命令調で指示をされ、こわかった。もういっしょに作業をしたくない。		
対応結果	当該支援員より本人に謝罪するとともに、言葉の使い方をふり返り改善した。作業手順が統一されていないことにより、他の支援員より指示的な声かけが多くなっていたことがわかり、手順の統をはかった。		

受付事業所	かしのき	受付日	2018年10月
苦情を申出た人	近隣の方		
苦情内容	《利用者の行動について》 自宅フェンスに干している洗濯物をとめているピンチを盗っていく人がいる。かしのきの人ではないか？ 確認して今後は同様のことがないようにしてほしい。		
対応結果	単独外出をしている利用者が盗っていたことがわかったため、本人とともに謝罪にうかがい、今後、同じことがないように確認した。		