

苦情対応状況 2020 年度

受付事業所	ワークスおーい	受付日	2020 年 9 月
苦情を申出た人	利用者家族		
苦情内容	《利用者支援・職員の対応について》 利用者ご家族から、「職員が利用者に対して、『えらそうな物言い』や『からかうような、馬鹿にするような言動』があった。支援者がとるべき態度ではなく、言葉の暴力である」との強い抗議を受けた。		
対応結果	利用者・ご家族に謝罪するとともに、心理的虐待の可能性のある不適切対応として行政に報告、再発防止のため全体研修と職員指導を実施した。		

受付事業所	ワークスおーい	受付日	2020 年 12 月
苦情を申出た人	利用者本人		
苦情内容	《利用者支援・職員の対応について》 取引先にて荷物の積み込み作業をしていた際、「職員に乱暴に背中を押され、大きな声で怒られた」との訴えがあった。		
対応結果	当該職員には全く心あたりがなかったために、取引先の防犯カメラと従業員さんへの聞き取りをお願いし、そうした事実はなかったことを確認した。利用者・ご家族に経緯を説明し、理解を得ることができた。職員にも、よりよい言動を心がけるよう指導した。		

受付事業所	かしのきショートステイ	受付日	2021 年 2 月
苦情を申出た人	利用者ご家族		
苦情内容	《利用者支援・職員の対応について》 ショートステイ終了時に、居室のクローゼットにジャンパーを忘れて帰ってきた。「寒い中、送り出しの際に気がつかなかったのか」と苦言を呈された。		
対応結果	謝罪し、置き忘れたジャンパーをご自宅へ届けた。再発防止のため、居室内の見える位置にジャンパーをかけるフックを取りつけた。		