

## 苦情対応状況 2021 年度

受付事業所	松花苑生活支援センター	受付日	2021年 8月
苦情を申出た人	相談者家族		
苦情内容	《 相談員の言葉遣い、対応について 》 (相談者の家族が)同居男性から DV まがいのことをされているのに、相談員の認識があまく対応が軽い。本人の状況について、家族に連絡がなかった。市役所へ苦情があり、当センターへ伝えられた。		
対応結果	直接、センター相談員と本人、家族が話し合う場は希望されず、相談事業所の変更をされた。(本人は一旦実家に戻ったが、再び同居男性の元に戻った。)		

受付事業所	ワークスおい	受付日	2021年 9月
苦情を申出た人	地域の方		
苦情内容	《 公用車の運転マナーについて 》 交差点で左折しようとしていたところ、対抗車線で信号待ちをしていたワークスおいの公用車が先に右折し、こわい思いをした。道路交通法は守ってほしい。		
対応結果	ドライブレコーダーにて検証したうえで、改めて全職員に道路交通法を守り、安全運転を心がけていくよう注意喚起した。		

受付事業所	なんたん就業・生活支援センター	受付日	2021年 12月
苦情を申出た人	相談者家族		
苦情内容	《 相談員の言葉遣い、対応について 》 勤務先の会社で、(相談者の家族が)障害者虐待を受けているのに、相談員が本人の立場に立って対応をしていない。相談員の笑いながらの話し方が不快。		
対応結果	会社での障害者虐待について、事実関係ははっきりしなかった。期待に充分沿わない対応だったと謝罪して、担当変更を行い、相談支援を継続した。		