

苦情対応状況 2022 年度

受付事業所	ワークスおい	受付日	2022 年 8 月
苦情を申出た人	利用者ご家族		
苦情内容	<p>《利用者支援・職員の対応》</p> <p>送迎場所から自宅まで歩いて帰る途中に溝にはまり、ずぶぬれで傷をつくって帰宅した。当日は行事後で普段より帰宅時間が遅く、目が見えていなかったと思う。暗いときは自宅まで送る配慮をしてほしかった。</p>		
対応結果	<p>配慮不足をお詫びし、職員間で共有しました。行事終了が遅い時間だったことを考えると、通常の送迎場所ではなく、臨機応変に自宅まで送るべきだったことを共有しました。</p>		

受付事業所	ワークスおい	受付日	2022 年 10 月
苦情を申出た人	地域の方		
苦情内容	<p>《公用車の運転》</p> <p>公道を直進していたところ、右折してきたワークスおい公用車と接触しそうになった。クラクションを鳴らしたが、止まらず行ってしまった。気をつけてほしい。</p>		
対応結果	<p>指摘を受けた車両の運転手への聞き取りと、ドライブレコーダーにて状況を確認しました。今後、より慎重に運転するよう注意し、全職員にも共有しました。</p>		

受付事業所	かしのきショートステイ	受付日	2022 年 12 月
苦情を申出た人	利用者ご家族		
苦情内容	<p>《職員の対応》</p> <p>①連絡帳で伝え、②電話でも伝えた内容が伝わっていなかった。（「カバンは家族がとりに行くので、本人には持たせないでほしい」と依頼したのに、本人が持って出てしまった。）きちんと対応してほしい。</p>		
対応結果	<p>①現場職員の連絡帳の見落とし、②電話を受けた職員の「連絡帳で伝わっているだろう」との思い込みが重なり、ご希望の対応ができなかったことをお詫びしました。今後、各部署にて気をつけていくことを共有しました。</p>		

受付事業所	みずのき	受付日	2022年6月
苦情を申出た人	利用者		
苦情内容	《職員の対応》 異性職員に手を握られて、嫌な感じがした。		
対応結果	椅子から立ち上がる際に机に付いた手が偶然に利用者の手を掴んでしまい、わざとではないことを伝え、職員から謝り、利用者も納得していただきました。		

受付事業所	マイライフ松花苑イースト	受付日	2022年9月
苦情を申出た人	近所の小学生		
苦情内容	《不審者から石をなげられた》 グループホーム前の通学路で朝の通学中の小学生が不審な人から石を投げられたと学校に連絡があり、同校保護者であるみずのき職員経由で、みずのき管理職に連絡があった。小学生にケガはなかった。		
対応結果	パトロール中の警察官、同校校長に、不審者の特徴から対象者と思われるグループホーム利用者について、障害特性から危険はないことを説明するとともに、朝の通学時間中は、利用者1人で外に出いていただかないようスタッフ間で申し合わせました。		