

苦情・要望等についての解決状況

令和5年4月1日から令和6年3月31日

| 事業区分 | 受付 | | | 苦情先 | | 苦情内容 | | | | 処理状況 | |
|------------|----|----|-----|-------|----|----------------|---------------|-----------|-----|-------|-------|
| | 電話 | 直接 | その他 | 第3者委員 | 施設 | 施設設備（運営）に対するもの | 支援（支援者）に対するもの | 利用者に対するもの | その他 | 対応解決済 | 継続実施中 |
| ゆらくの里 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 今人・我楽すみれの里 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 児童課 | 2 | — | — | — | 2 | — | 2 | — | — | 2 | — |
| のあ | — | 4 | — | — | 4 | 2 | 1 | 1 | — | 4 | — |
| そ～る 123 | 2 | — | — | — | 2 | — | 2 | — | — | 2 | — |
| 計 | 4 | 4 | — | — | 8 | 2 | 5 | 1 | — | 8 | — |

令和5年度 苦情等受付及び解決報告

○児童課

| 受付方法 | 苦情先 | 苦情内容 | 苦情・要望内容 | 対応等改善状況 |
|------|-----|------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電話 | 施設 | 支援関係 | 余暇支援活動でボウリング場に行った際、参加していた児童が走り回っていたり、他のお客様のジュースを飲もうとしたりしたと、後日、先方よりお話があった。 | ボウリング場に直接謝罪に伺い、今後利用させて頂く際には、児童の見守りを徹底しお店や他のお客様にご迷惑にならないように注意することを伝える。ご利用されている児童個々の障害特性を事前にスタッフ及びパート・アルバイトで見直し、活動当日の流れや特に注意が必要な箇所等についてシミュレーションをして活動に臨むように児童部門全体へ伝達した。 |
| 電話 | 施設 | 支援関係 | ご利用児童の自宅への公用車での送迎時、前方の車が道路に面した駐車場にバックで車を入れる時に、公用車が後ろから前に詰めるように幅寄せしてきたと連絡が入る。 | 車両ナンバーから運転手を特定し状況を確認すると、前方の車がバックで駐車する際に相手との車両間が近い距離にいたと話す。連絡をくださった方に謝罪し、当該職員に対しての指導及び再度車両運行時の安全運転に対する意識を高められるように、啓発を行っていくことをお伝えすることでご納得して下さる。 |

○のあ

| 受付方法 | 苦情先 | 苦情内容 | 苦情・要望内容 | 対応等改善状況 |
|------|-----|------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 直接 | 施設 | 支援関係 | 《ご利用者様より》 気の合う入居者と遊びに行きたい。 | 交流機会として外出(ビュッフェ)を12月忘年会・1月新年会を実施しました。 |
| 直接 | 施設 | 職員関係 | 《ご家族様》 世話人があいさつをしなかった。 | 職場マナー、ご家族様との関係の重要性を説明しました。 |
| 直接 | 施設 | 支援関係 | 《ご利用者様より》 夜勤者の見回り時、物音が大きい。見回りを無くす、又は、物音を小さくしてほしい。 | 物音が生じるのは構造上の問題である点と、見回りは安全・安心のサービス提供のため無くすことは出来ない説明をさせていただきました。 夜勤者に見回り時は、就寝者に配慮した行動をするよう具体例をつけて指示しました。 |
| 直接 | 施設 | 支援関係 | 《ご利用者様より》 隣の入居者が深夜に洗濯機をまわすのでうるさい。 | 隣入居者の方と相談した上で22:00までに洗濯することになりました。苦情を仰った方に決まったことをお伝えさせていただきました。 |

○そ～る123

| 受付方法 | 苦情先 | 苦情内容 | 苦情・要望内容 | 対応等改善状況 |
|------|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電話 | 施設 | 支援関係 | ヘルパー利用後に自宅前で送迎車から降ろしたまま見守りをせず、道路の真ん中に立たせていた。 角から車もくる場所なので危険であるため、本当に注意してほしい。 | 後部座席のドアが両側にある型の公用車で送迎の場合は、ご自宅前に到着した際に道路側ではなく自宅前の後部座席のドアからご利用者を降車させる事を徹底。 ヘルパー全体に周知を行った。 |
| 電話 | 施設 | 支援関係 | 利用曜日の週を固定でお願いしたい。 | 出来るだけご希望に添えるよう調整を行う。どうしても、調整できない場合は出来るだけ早い段階でそのご連絡をさせて頂くことで了承を得る。 |