

令和 6 年度 苦情受付状況報告

苦情の受付状況

No	受付月	事業所名	内 容	対 応 等
1	7 月	東部障害者 福祉センター	(保護者より) 連絡帳に整容についての支援が 不十分であることを何度か記載 したが、職員の返信に不満があ る。	一連の対応の悪さを謝罪した。 職員には支援内容や連絡帳の記 載について確認し、指導を行っ た。

なお、下記の正式な苦情受付には至らなかった事柄についても適宜対応を行い、第三者委員への定期報告会にて報告を行っています。

No	受付月	事業所名	内 容	対 応 等
1	4 月	昭光園	(一般の方より) 送迎車の運転について。 「もっと慎重に運転をしてはど うか。自分も悪かったと思うが」 との電話があった。	送迎車を運転した職員に状況確 認を行い、送迎車側が優先通行 してよい状況であったことを確 認した。 そのうえで、優先的状況であっ ても利用者が乗車しているた め、より丁寧で譲り合う運転を 行うことを指導した。
2	7 月	昭光園	(保護者より) 利用者に微熱がある際、利用者 一人で歩いて帰宅させたことに ついて。 一人で歩いて帰らせず、車で送 って欲しかった。	職員に聞き取りを行った後、不 十分な対応であったことを保護 者に謝罪する。 今後のよりよい対応について検 討し、後日に保護者にお伝えし た。
3	8 月	昭光園	(保護者より) 他利用者との人間関係によって 利用者の気持ちが不安定になっ ているのではないか。	利用者が生活の場で利用する GH の職員も交えて保護者の想 いを聞いた。利用者の各事業所 での様子や他利用者との関係に ついて保護者に丁寧に説明し納 得いただいた。
4	7 月～ 9 月	東部障害者 福祉センター	(複数の他機関職員より) 職員の関係機関への対応に一方 的な面などがある。	対応の丁寧さが不十分なことな どについて他機関に謝罪する。 当該職員に対処状況を確認し、 より適切な対応を行うよう指導 を行った。