

令和 7 年度 苦情受付状況報告

苦情の受付はありませんでした。

なお、正式な苦情受付には至らなかった事柄の中には一部苦言や注意もあり、適宜対応するとともに、定期の第 3 者委員への報告会においても下記の報告を行っています。

No	受付月	事業所名	内 容	対 応 等
1	12 月	昭光園	(近所の方より／匿名) 通所利用者が施設外部で排尿をしている。 横断歩道も周囲をよく見ずに渡っているようです。	利用者が施設外に出る前に声掛けを行い、施設内トイレを使用してもらった。施設内トイレを使用せずに施設外に出る際は、職員が付き添い見守った。また施設外で排尿しないことを視覚的に伝えした。その後は施設外での排尿は確認されていない。 歩道の横断については、本人は基本的に下を向いて歩いているように見えるが、今まで事故もなく、危険認知はできているようである。(経過観察)
2	4 月	東部障害者支援センター	(他相談支援センターより) 利用者に関する支援会議に参加した東部所属相談員が、利用者の意見確認や発言を十分に行っていなかった。	当該相談員から支援会議での対応の聞き取りを行い、今後の対応を指導した。
3	9 月	東部障害者支援センター	(他相談支援センターより) 東部所属相談員から他相談支援センター職員に日程に関する連絡があり、対応可能な日を答えたがその後連絡がなかった。	当該相談員から当該件についての対応の聞き取りを行い、より細やかな対応を行うよう指導を行った。
4	10 月	東部障害者福祉センター	(通所事業利用者の保護者より) 送迎車が送迎中に交通事故にあい、子供が念のために救急車で搬送されたが、その際の事業所の対応に不満があります。	事業所は事故当日に保護者に説明・対応を行ったが、不十分な点があったため、あらためて保護者に電話・訪問での説明、謝罪を行い、納得をいただいた。

5	10 月	東部障害者 福祉センター	(相談支援センターの相談者より) 相談者が自身のことを相談しているのに、相談員が事前に配偶者に連絡をしたり、配偶者の同席を求めたりした。	当該相談員と対応内容の確認を行い、相談者に事業所として謝罪した上で、相談者の要望に応じて相談員の担当変更を行った。 当該相談員には、相談業務の信頼性についての指導を行った。
6	12 月	グループホーム新本町	(近所の方より／匿名) グループホーム利用者の朝の挨拶の声が大きすぎる。	連絡者への状況確認や説明・謝罪等の必要を検討するため町内会に当該件を連絡し、連絡者が分かれば教えていただきたい旨を伝えた。その後、連絡はいただけていない。