

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況（2024 年度）  
（2024 年 6 月末まで）

2024 年 7 月現在

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
1	4 月上旬	相談支援	利用者 家族	<p>はじめ、障害者手帳などの障害認定が無くても福祉サービス利用が可能だと聞いたので利用を申し出たが、その後で実際には診断書などの要件が必要だと分かった。障害者ではないので、サービス利用を辞退することにした。</p> <p>しかし、その後も相談支援事業所の職員からは、障害年金申請のために精神科受診の話がされたり、また、今は問題ないが過去に足の具合が悪かった話をすると、車いすの利用について話をされたりした。その他、希望職種についても話をしたが、それについても異なる職種を勧められるなど否定されたような気持ちになった。</p> <p>障害者では無いのに障害者のような話をされて嫌な思いをした。また、就労に対して折角意欲的になってきたところだったのに、また深く落ち込み、ふさぎ込んでしまった。</p>	<p>管理者が複数回家庭訪問し、以下の対応を行った。</p> <p>相談支援事業所職員の説明や表現が適切では無く、ご本人ご家族に不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪した。また、ご本人の就労意欲の高まりに対しても、逆効果となるような結果を招いてしまったことについて重ねてお詫びをした。</p> <p>担当職員に対しては、相手の思いや希望をふまえた提案や情報提供をするよう注意したこと、あるいは希望とは異なる必要な情報だとしても、不愉快にさせるようなことが無いよう十分に配慮するよう注意したことを説明した。</p> <p>ご家族からは担当職員による直接の謝罪を求められたが、今以上に嫌な思いをさせてしまいかねないことをお伝えし、管理者、担当職員それぞれ謝罪文を提出することでお許しいただく結果となった。</p>
2	6/10	サポートホーム しんしろ （平井ホーム）	利用者 本人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・隣の 201 号室の利用者が自分のいる 202 号室のトイレに入るので出勤前にトイレに行くことができずに通勤時つらい思いをする。何とかしてほしい。</li> <li>・また、202 号室に入ってきてとやかく言われるのが嫌だ。入ってきてほしくない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・201 号室の利用者が 202 号室のトイレを使いに来る理由は、201 号室の同居利用者が長くトイレに入っていて使用できない時が多いためである。申出人が出勤する 7:20 までは 202 号室のトイレを使用しない事を 201 号室利用者をお願いする。</li> <li>・特別に用事がない時は 202 号室へ入らないとのルールを設け、201 号室利用者に伝えて承諾を得る。</li> <li>・6/30 の時点で 202 号室に入ってくることはなく、朝トイレも使用できているとの事。</li> </ul>