

## 苦情受付状況（平成29年度）

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
1	4/18	レインボー はうす	施設利用者 本人	散歩中、離婚した旦那が亡くなったことを話してくる利用者がいた。職員しか知らないはずなのに、どうして利用者が知っているのか。嫌な気持ちになった。	話をしてきた利用者の障害特性を考え、すぐに職員が介入する事で逆に話をしてきた内容が定着してしまうと判断。申出人にその旨を説明。話が続くようであれば介入することを伝えた。結果、それ以降、話が出てくることはなかった。
2	5/20	レインボー はうす	施設利用者 本人、保護者	送迎バスに乗車した時、シートベルトを締めていないうちにバスが発車してしまい、怖い思いをした(本人)バスが車道に出る時、対向車がある中、急に車道に出た為、危ないと感じた(保護者)	送迎バス発車時は、利用者のシートベルトを必ず確認し、不具合が見られる場合は添乗職員のサポートでシートベルトを締めることをご本人へ伝えた。車道に出る際は信号の確認、対向車の確認を行い車道に出る事を運転手に伝えた。
3	6/1	居宅介護 事業所レインボー はうす	施設利用者 本人	毎回支援に入るヘルパーには、もう入って欲しくない。	ご本人と職員とで面談の場を設けた。その場では納得していただけなかったが、後日該当のヘルパーに来て欲しいとご本人より話があった。
4	7/6	西部福祉 会館	利用者本人	他利用者と会話中、突然髪をつかまれた。その際、痛みを感じ、髪の毛も数本抜けたため皮膚科を受診。その後、相手からメールや着信が何度もくるので迷惑である。口も利きたくないで、謝罪はいらないが、治療費を払ってほしいので、その仲介に入りたい。	所長が治療費を相手より預かり、ご本人に渡す。ご本人より「西部には来たいが、彼とのこれからの付き合いをどうしたらよいか。」と相談され、距離をおくように伝えた。その後、利用日には距離をおいて各々活動に参加した。
5	7/21	レインボー はうす	保護者	レインボーはうす(本部事務局)に電話をした時、事務員が電話対応したが、対応が無愛想に感じた。	所長、サービス管理責任者から事務員へ、苦情内容について報告。今後の電話対応について改善していくよう指導を行った。
6	8/9	居宅介護 事業所レインボー はうす	施設利用者 家族	ヘルパーが片手で娘を抱えながら衣類を直そうとしたため、不安定になり見ていて怖かった。娘も苦しうにしていた。	サービス提供責任者からご本人、ご家族に謝罪した。支援前に衣類を整えること、支援後にご本人、ご家族に支援の確認をすることを徹底した。

## 苦情受付状況（平成29年度）

受付No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
7	9/6	サポートホーム第2しんしろ	施設利用者本人	担当世話人不在時のタバコの管理について、ルールを世話人全員に周知して、間違いの無いようにしてほしい。	毎朝ご本人に渡すタバコの取り扱いについての方法を文書にし、そのホームに入る世話人へ周知した。
8	9/27	サポートホーム第2しんしろ	近隣住民	早朝や休日の話し声や物音について、気を使ってほしい。また、タバコの煙や臭いがベランダを通じて入ってくるので、喫煙場所を改めてほしい。	当該ホーム入居者に共同住宅でのマナーについて説明し、ルールを決めた。また、空気清浄機を購入し、室内での喫煙に切り替えた。
9	9/27	レインボーはうす	施設利用者本人	送迎バス車内で、大きな声で歌う利用者がいる。3ヶ月経過するが、添乗職員が注意してくれない。	大きな声で歌っている利用者に小さな声で歌うよう伝えた。添乗職員にはサービス管理責任者から大きな声で歌っている時は注意するよう伝えた。
10	9/27	レインボーはうす	保護者	給食の献立表に「おたのしみこんだて」の日があるが、内容がわからないので混乱してしまう。	「おたのしみこんだて」のメニューが分かり次第、ご本人に伝えるようにした。自宅の献立表に書き込めるようにメモに書いて渡すようにした。
11	10/4	ウィル	利用者家族	異動時の担当職員の変更、また今後の対応について、事前連絡や説明がない。	異動等により担当ケースを引き継ぐ際には、いつ、誰に、何をどのように連絡するのかをリスト化して確認することとし、漏れやミス防止に努めることとした。申出人には謝罪とともにこのことを報告した。
12	10/23	短期入所 矢部ホーム	施設利用者本人	夜間、定時の巡回が無かったため体位変換が出来なかった。台風だったので、特に様子を見に来てほしかった。	利用当初のアセスメントでは「夜間巡回不要」と記載されていたが、途中からご本人より「巡回してほしい」との申し出があった。その変更が記載されていなかったため、アセスメントの更新をした。
13	11/28	サポートホームほうらい	施設利用者本人	世話人が何もやってくれない。いろいろやってほしい。	ご本人の希望されることを聞き取り、それを関係世話人で話し合い共有した。

## 苦情受付状況（平成29年度）

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
14	12/11	西部福祉 会館	利用者家族	外出レクの際に、現地到着後、車内に20分程度一人だけ取り残されてしまった。前日より楽しみにしていた外出だけに、息子の気持ちを思うと泣けてしまう。今後はこのようなうっかりが無いようにチェックを徹底してもらいたい。	所長、サービス管理責任者、担当職員よりご本人、ご家族に謝罪し、今後の対策として担当職員は出発時、現地到着（出発時）、帰所時に常に点呼、確認し、外出担当責任者に報告をすることとする。このことをご家族にお伝えすると、施設の中でしっかり周知、徹底してほしいとの言葉をいただく。ご本人はその後の外出も積極的に参加をしている。