

平成30年度苦情受付状況

施設名	時期	内容	回答（対策）
杜のどーなつ	6月	（本人より）就労中に携帯電話を使用していたことを注意される。周りに注意された事が聞かれたか心配で調子を崩してしまった。	注意した職員に確認後、就労中の携帯電話の扱いについて指導したことを認めた。ご本人に対して自分の思いを職員に伝えるよう促した。職員に対しては利用者に寄り添った支援のあり方を行うよう指導した。
ふたばの里	9月	（相談員より）職員の口調が強く利用者さんの血圧が上がることを指摘	施設の職員に状況を確認し、当該職員に対しては、利用者に寄り添った支援のあり方を行うよう指導した。
ふたばの里	9月	（相談員より）イベント出席の送迎中気分が悪くなった。施設が清潔ではないとの指摘	いつも水分等の補給を促すが、今後も体調の変化や情緒に気づける支援をするよう職員に喚起した。施設は清掃業者もきちんとしていることを説明した。
けやき 共同作業所	11月	（ご両親より）就労中に他の利用者さんから悪質な嫌がらせを受けたとの相談を受けた。	嫌がらせの有無を確認し、該当者2名に対して厳重な警告をし、一連の状況をご家族へ報告した。その後謝罪し、和解した。