

令和4年度 社会福祉法人希望の杜福祉会 苦情解決公表一覧

No.	受付日	事業・サービス	苦情内容	対応等
1	R4.9.20	就労継続支援B型事業所	ご家族より、他の利用者さんにいじめられている（背中をつねる、無視される）との相談を受ける。自宅で独り言が多く、何か困っていることがあるか聞いた所、発覚したとの事。	<p>事実確認の為、ご本人とご家族と面談。利用者さん全員に聞き取り調査を行った。調査の結果、暴行（背中をつねる）・無視等の目撃証言がなく、再度状況確認の為、本人と面談を行った。本人から、名前を呼ばれた時に肩をトントンとされたりする事が暴行を受けているという表現になってしまったという事が分かった。</p> <p>無視をされている件について、本人自身も周りからの声を無視している為、施設全体で改善しようと話し合った。</p> <p>暴行の件に関しては、本人の取り違えもあった事やスキンシップに不快を感じたらすぐ報告をし、指導していくとの説明を本人とご家族にし、了承を得た。</p>
2	R4.10.25	就労継続支援B型事業所	利用者さんより、職員と他の利用者さんが物のやり取りをしているので注意して欲しいとの相談を受ける。	<p>職員に確認した所、利用者さんに物をねだられてつい渡してしまったと事実を認めた。今後は利用者さんと物のやり取りをしないよう厳重に注意した。</p> <p>物をねだった利用者さんにも事実を確認し注意した。</p>
3	R4.11.4	共同生活援助	近所の方より苦情相談があった。グループホームを利用している方の立小便や空き缶、タバコのポイ捨て等マナーが悪い。謝罪は結構なのでこのような事がないよう対応して欲しい。	<p>全体でミーティングを行い注意喚起したが、理解が出来ない方のために個別面談で対応した。立小便をしたものについては面談で分かったので、今後しないように注意し、反省文を提出してもらった。ポイ捨てについては名乗り出なかったため、ポスターを掲示した。</p> <p>また、執行理事会で毎週地域清掃をすることが決定され、職員と利用者で地域の清掃活動を行っている。</p>
4	R4.11.9	共同生活援助	利用者さん同士で買い物をした際に「これも」と言われ、レジで渡されてしまったのでお金を支払った。その後、代金はもらっていない。	<p>前回もこのような事があり、反省文と注意をしたが、また再発した。注意してもその場で弁明して反省が見えない。</p> <p>法人内の他事業所でも問題行動があり、個人面談を行い再発防止に留め、経過観察とした。</p>

5	R5.3.2	就労継続支援B型 事業所	利用者さんと職員でロッカーを運んでいた際に、利用者さんの足にロッカーを落としてしまった。利用者さんに謝罪もなくカットバンを渡されただけで終わってしまったので、対応についてご家族より苦情があがった。	職員に確認した所、けがをしたのは分かっていたが安易に考えてしまい、報告を行わなかった。管理者と職員で本人と家族に今回の経緯について説明をした。こちらの危機管理不足や利用者さんに対する配慮が欠けていた点に対して謝罪した。今後このような事がないよう作業の危険個所の共有など確認し、ケガが完治するまで法人で責任を持って対応すると説明し理解して頂いた。
---	--------	-----------------	--	--