

令和1年度苦情受付状況

施設名	時期	内容	回答（対策）
グループホーム	7月	（他施設職員より） 職員の対応に当該利用者さんが大変腹を立て恥ずかしい思いをしているとの報告を受ける。	当該利用者と職員へ個別に状況を確認した。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。利用者さんに対しては対策を報告後、気持ちが悪くなったとの回答を得た。
グループホーム	11月	（他施設職員より） 職員との面接中に要介護認定の結果によってはグループホームを出ていくように言われて不安になった。	当該利用者と職員に状況を確認した。職員に対しては問題行動があったとしても、利用者に直接施設利用の可否を言うべきではない事を指導する。利用者さんに対しては今の介護度では介護保険の施設に入れない事、重度になるまではグループホームに入居していただけることを説明し了解を得る。
就労継続支援B型事業所	12月	（法人内他事業所利用者保護者より） 子供が通っている事業所と同じ建物にある事業所の女子職員が利用者に対して強い口調で叱るのを何度か聞いている。誰かが分からないがもっと優しく対応をして欲しい。	当該事業所の施設長に状況を確認するも該当者不明。事業所職員に対し支援の時の言葉遣いに気をつけるよう指導する。申立人に対し、該当者不明であるも事業所職員の言葉遣いや態度を謝罪し今後このようなことがないようにすることを約束して了解を得る。
グループホーム	令和2年1月	（他施設職員より） 体調が悪い利用者を休ませないで、無理に仕事に出した為に作業所内で大騒ぎし外に飛び出してしまう	グループホームの施設長に「体調の悪い利用者を無理に仕事に出さないように」注意するとともに障がい特性を十分に理解して特性に応じて対応するように指導する。いじめの事実は確認されなかったが、本人はすぐに落ち着きを取り戻

		た。グループホーム内 でいじめに遭ってい るかもしれない。調べ て欲しい。	し安定している。
--	--	--	----------