

2023年度 苦情解決について

法人全体では、下記の表に記されているように苦情・相談は21件でした。昨年と同様に家族からの苦情や相談が一番多かったです。

家族からの苦情は、靴を履き間違えたまま帰宅した事や連絡帳の記載に関する配慮不足や何も対応してくれていないという誤解が生じたこと又、ヘルパーや相談員を探す依頼に対して時間が掛かりすぎた事。帰省時に衣類の間違いや購入依頼の説明不足でたくさん予備があった事や帰省時のことを記載した手紙が責任者に届かず薬の予備を渡せていなかったことなどが挙げられました。

次に地域住民からの苦情です。送迎車でバックした際に危なかった件や走行中のスピードについて作業所に直接苦情がありました。又グループホームでは、玄関先での業者との会話の声が大きかったことや夜間の物音が大きくて警察に通報されたことがありました。

利用者からは、工賃受け渡し時の職員の対応やメールの内容を共有された事、本部の相談室が息苦しい、通院支援について自分の意見を無視して周りが進めていると感じたなどが挙げられました。

どの事案についても発生時に早急に原因分析し、職員や関係機関で共有し、解決策、教訓を丁寧且つ迅速な対応や説明を行い解決してきましたので、大事にはならなくて済みました。

日頃の支援の中で虐待につながる不適切な支援や、利用者の尊厳を傷つけるような発言や行動を意識せずしていることが稀にあり、細かいことでも苦情につながる事があります。障害特性の理解や配慮が求められます。職員の意識の向上を目指し、権利擁護に関する研修の案内、虐待防止チェックなどをおこない、利用者への支援方法や接し方について自己点検も出来る機会とし職員同士の話し合いの環境を引き続き作っていきたいと思います。

2023年（令和5年）2月1日～2024年（令和6年）1月31日

苦情・相談	きらら	モコ	ワーク	羅針盤	第2	クレヨン	相談	ホーム	合計
利用者	0	0	0	0	1	0	3	0	4 件
家族	1	0	1	0	0	1	2	5	10 件
他事業所	0	0		0	0	0	0	1	1 件
地域住民	3	0	0	0	0	0	0	2	5 件
内職業者					1				1 件
合計	4	0	1	0	2	1	5	8	21 件

