

2024年度 苦情解決について

今年度は、下記の表に記されているように苦情・相談は22件でした。当事者と家族からの苦情や相談が一番多かったです。内容は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事、又ヘルパーさんや相談員を探す依頼に対して時間が掛かりすぎた事、帰省時の衣類の間違い、購入依頼の説明不足でたくさん予備があった事、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。

地域住民からは、送迎車でバックした際に危なかった件、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。グループホームでは、玄関先での業者との会話の音が大きいとの苦情がありました。また夜間の物音が大きくて警察に通報されたこともありました。

利用者からは、工賃受け渡し時の職員の対応や渡し忘れなどの苦情がありました。

どの事案についても発生時、早急に原因を分析し、職員や関係機関で共有し、丁寧且つ迅速なお詫びと対応と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。

委員の入れ替わりもあったので、これまでの解決策、教訓を共有することや虐待防止と身体拘束等の適正化なども含めて、委員会の役割などを改めて確認しました。

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。職員の意識の向上や権利擁護に関する研修などを行い、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を引き続き行っていきたいと思います。

2024年（令和6年）2月1日～2025年（令和7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					6	1			7件
家族	1		2			1		3	7件
他事業所・者								4	4件
販売先					2				2件
地域住民・店舗	1							1	2件
合計	2	0	2	0	8	2	0	8	22件

