

苦情解決委員会報告内容（R7.7実施）

受付期間：令和6年10月～令和7年3月

受付日	受付方法	分類						苦情内容	対応について	解決の有無
		受付	苦情先	申出人	内容	要望	原因			
令和6年 9月26日	口頭	相談	あじさい	ご家族	ケアについて	回答	サービス内容	・利用者の母親が来月（10月）開催予定の障がい関係の研修に終日参加するため、子どもを17時30分まで預かって欲しい。	・対応時間が職員の勤務時間外となるため、対応できかねる旨をお伝えする。公的サービス（移動支援等）の利用を提案するが、難しいと言われる。 ・仕方がないといった表情で納得されていた。	済
令和6年 10月1日	口頭	苦情	さつき	ご家族	その他	改善	その他	・妹の送迎のため荒尾事業所の駐車場に車を止め、妹を乗せてバックで発進しようとしたところ、突然さつき利用者のAさんが車両の前に現れた。危ないことを注意すると、Aさんから暴言を吐かれた。周りにいた保護者も驚いていた。 ・私の妹より物事が分かる方なので周りを見て欲しい。また暴言を吐くとは何事だ！ ①駐車場内での歩行について、周りをよく見て歩いて欲しい。 ②危険が伴うことを注意したことに対して、暴言を吐くことは止めて欲しい。	・Aさんへの聞き取り実施。はじめは自分とは分からなかったが、何度も怒鳴られ自分に言われていると気付いた。一方的に言われたため言い返した。 ①駐車場内を通過する際のルートマップを作成し、Aさんに説明するとともに実際にルートを歩き確認を行った。 ②Aさんに対する事業所の対応をお伝えし、了承していただく。利用者に対しては落ち着いて対応していただきたい旨をお伝えする。	済