

# 苦情解決委員会報告内容（R7.12実施）

受付期間：令和7年4月～令和7年9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7年<br>8月4日  | 口頭   | 相談 | カトレア  | ご家族 | ケアについて | 傾聴 | その他    | ・母親が体調不良（過呼吸、声が出ない、メンタル不調）のため、車から降りてクラスまで送っていくことができない。車まで迎えに来て欲しい。  | ・事務所職員と担任とで車まで迎えに行く。<br>・落ち着くまで療養室で休養していただく。<br>・母親に了承の上、健康推進課地区担当の保健師へ連絡し、後日家庭訪問に行っていた。           | 済     |
| 令和7年<br>7月28日 | 口頭   | 苦情 | エコラ東海 | ご家族 | ケアについて | 改善 | その他    | ・6月の工賃単価の見直しの際、これまでの270円から240円に下がってしまったことについて理由が知りたい。担当職員から説明を聞いたが納得がいかない。  | ・相対評価のため、このようなケースは起こり得ることを資料を用いて丁寧に説明する。評価の仕組みが納得できない部分もあるが、制度上で仕方がないことも理解していただけた。                 | 済     |
| 令和7年<br>8月1日  | 口頭   | 苦情 | エコラ東海 | ご家族 | ケアについて | 改善 | サービス内容 | ・ご両親が帰りの迎えのため本部で待っていたが、送迎車が到着してもご本人は乗車していなかった。確認すると施設側のミスで、他事業所から迎えに来ると思い込み、施設で待機していただいていた。すぐに本部までお送りする。<br>・同様のミスが今年度に入り3回目なので改善して欲しい。                       | ・週によっては、他事業所が迎えに来る週とこちらが本部に送る週と混在しているため間違いが発生しやすくなっていた。この状況を整理して、ご家族、他事業所、当施設との三者間で情報を共有することを確認した。 | 済     |
| 令和7年<br>5月28日 | 口頭   | 苦情 | あじさい  | ご家族 | その他    | 回答 | 説明等不足  | ・令和4年度末に、あじさい会より寄付金をあじさいへ寄付をしたが、その使い道や報告がない状態が続いている。R5年度は春のつどいの景品に使ったようだが、R6年度では春のつどいでピングには使われていなかったよう。使途が不明なまま何に使ったのか分かっていない。報告がないままだと横領になるのではないか。使途を教えて欲しい。 | ・R5,6年度の収支を全て確認し、寄付金の使途を整理した書類を作成する。保護者に配付し説明と周知を図った。  | 済     |

|               |    |    |     |     |        |    |       |   |   |   |
|---------------|----|----|-----|-----|--------|----|-------|---|---|---|
| 令和7年<br>7月28日 | 電話 | 苦情 | さくら | ご家族 | ケアについて | 改善 | 説明等不足 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の方が自傷行為を行い右腕に直径3 c m ほどのひっかき傷ができた。この大きさになるまで職員は見えていなかったのか。</li> <li>・また自傷行為により何回も傷ができることが繰り返されている。</li> <li>・職員から傷の説明を受けたが、本人への責任転嫁のように感じられた。</li> <li>・職員がマンツーマン対応しているとのことだが、本人の行動に注視しているのか疑問。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援中は職員が他のことに気を取られたり、他の職員と長く話し込んだりしないようにする。</li> <li>・発生要因を検証する。</li> </ul>  | 済 |
| 令和7年<br>7月22日 | 口頭 | 苦情 | さくら | ご家族 | ケアについて | 回答 | 説明等不足 | <p>①施設で4日間給食が食べれないことがあった。活動中に職員から注意を受けたことが要因と思われる連絡を受けたが、その後誰がどのような口調で注意したのかの説明もなく謝罪もない。</p> <p>②帰宅時に左手首にあざがあるのを確認。施設に状況を確認したところ、「送迎車両の車中で何らかの要因となる事象が発生したのではないか」との報告と「要因は確認できなかった」との異なった報告を受けた。情報に差異があったことに不信感を抱いた。</p>                              | <p>①事実確認をしたところ、実際には注意している場面はなく、お気に入りの男性職員にこだわりがあり一緒に食べて欲しかったことが要因だった。➡推測では伝えないことを確認。</p> <p>②二人の職員がご家族に対して内容の違うことを話したことが要因。➡事業所として統一した見解をできるだけ早く一人の職員が伝えることにする。</p> | 済 |