

令和4年度において9件の苦情があり、申出人に対しては苦情解決責任者である施設長等から再発防止策の説明を行い、御理解をいただきました。

番号	苦情受付日	申出人	施設・事業所	苦情の内容	苦情への対応 (再発防止)
1	令和4年5月27日	利用者の家族	グループホーム	職員の対応	利用者の所有物品の管理について、ホーム側の対応を改善することとした。
2	令和4年6月28日	利用者の家族	生活介護事業所	家族への情報伝達	複数の連絡先を確保し、迅速な情報伝達を行えるようにした。
3	令和4年6月30日	他事業所	生活介護事業所	家族への情報伝達	電話連絡以外にメールの活用で、迅速な情報伝達を行えるようにした。
4	令和4年8月8日	利用者の家族	相談支援事業所	職員の対応	利用者の障害特性等を考慮した対応を指導すると共に役職者等が対応することとした。
5	令和4年8月25日	利用者の家族	相談支援事業所	職員の対応	利用者情報について、サービス規程等に沿った適切な対応をするよう周知徹底を図った。
6	令和4年9月12日	匿名 (電話)	就労支援事業所	送迎車両の運行	運転に関する職員教育の徹底（信号待ちの際のスマホ操作禁止）
7	令和4年11月22日	利用者の家族	就労支援事業所	他の利用者の言動	事実関係を確認し、不快な言動が繰り返されないように環境を整えた。
8	令和5年2月3日	匿名 (電話)	就労支援事業所	送迎車両の運行	運転に関する職員教育の徹底（危険予知訓練の実施）
9	令和5年3月20日	利用者の家族	相談支援事業所	職員の対応	業務の進め方について、見直しを行うと共に役職者等が対応することとした。