

# 令和3年度福祉サービス苦情受付状況について

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

## (1) 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
救護施設平和寮	1		1			1							3
福祉型障害児入所施設			1	1	1		1		1	1			6
太平													0
ぶるうむ此花									1			2	3
IL伯太													0
さつき園		1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	2	18
アテナ平和		1				1	1						3
各駅停車		1		1		1					1		4
じょいふるはかた		1						1	1				3
ミネルヴァあべの	3			1	1	1	1	1				1	9
法人本部													0
合計	4	4	3	5	3	5	7	3	5	3	2	5	49

## (2) 苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	合計
救護施設平和寮	1		2		3
福祉型障害児入所施設		6			6
太平					0
ぶるうむ此花			2	1	3
IL伯太					0
さつき園		8	9	1	18
アテナ平和	1	1	1		3
各駅停車				4	4
じょいふるはかた	1	1		1	3
ミネルヴァあべの	1	7		1	9
法人本部					0
合計	4	23	14	8	49

## (3) 苦情受付方法

	電話	来所・送迎時	文書・投書・メール	その他	合計
救護施設平和寮	1			2	3
福祉型障害児入所施設	5	1			6
太平					0
ぶるうむ此花	3				3
IL伯太					0
さつき園	14	2		2	18
アテナ平和		1	1	1	3
各駅停車	1	2		1	4
じょいふるはかた	1	2			3
ミネルヴァあべの	5	4			9
メロディ					0
法人本部					0
合計	30	12	1	6	49

## (4) 苦情内容別件数(複数回答のため受付件数と一致しないことがあります)

	サービス・ケア内容	個人の嗜好・選択	他の利用者	財産管理・個人情報等	制度・法律等	その他	合計
救護施設平和寮	1				1	1	3
福祉型障害児入所施設	5			1			6
太平							0
ぶるうむ此花	3						3
IL伯太							0
さつき園	9		1			8	18
アテナ平和	1		1			1	3
各駅停車						4	4
じょいふるはかた	1			1		1	3
ミネルヴァあべの	7					2	9
メロディ							0
法人本部							0
合計	27	0	2	2	1	17	49

# 令和3年度福祉サービス苦情受付内容

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

事業種別	入所支援	受付年月日	令和3年4月7日
苦情申立者	利用者	(その他→	
受付方法	来室	(その他→	
相談分類	サービス内容 (その他→ )		
苦情の内容	性格が合わない職員がいるので、部屋を替えてほしい。		
対応と結果	当該職員による介助は当面控え、他の職員による介助にて対応。居室替えについては検討を進め、実施済み。		

事業種別	生活介護	受付年月日	令和3年5月19日
苦情申立者	その他	(その他→ 地域の方	
受付方法	その他	(その他→ 現地で直接	
相談分類	その他 (その他→ 道路交通マナーについて		
苦情の内容	対面ですれ違うことの出来る狭い道路で、事業所の車が左側に寄せきれず、対面の車が直進出来ない状況になってしまった。		
対応と結果	信号待ちをして停車している状況で、対向車が来てすれ違うことが出来なくなったため、運転手は左側に寄せようとする。しかし、電柱などがあったため、スムーズに寄せることが出来なかった。他の事業所運転手も降車し苦情内容を伺っていると、苦情申立者は苦情を言いながら車へ戻り、走り去ってしまう。 事業所を出てすぐの道路は道幅も狭く、信号待ちになる可能性が高いため、今後は信号が赤の際、3台目は道路に出ないで敷地内で待機することにする。		

事業種別	入所支援	受付年月日	令和3年5月27日
苦情申立者	匿名	( その他→ )	
受付方法	文書	( その他→ )	
相談分類	その他 ( その他→ )		
苦情の内容	ゴミ収集車の音が夜中に鳴り響き、迷惑している。せめて21時頃までに終われないか。		
対応と結果	アテナ平和よりゴミ回収業者へ確認。夜中12時ごろに回収しているとのこと、ゴミ量が多い際に回転盤を使用しており、この回転盤の音がエンジン音よりもかなり大きな音がするため、回転盤は使用しないことにすること。21時頃までに可能か聞くが、なかなか難しいとのこと、まずは回転盤を使用しないことで様子を見ることとなったことをメールにて報告し、早々の対応をして頂いたとの返信があった。		

事業種別	グループホーム	受付年月日	令和3年6月7日
苦情申立者	家族	( その他→ )	
受付方法	来室	( その他→ )	
相談分類	サービス内容 ( その他→ )		
苦情の内容	グループホームに入居しているご利用者が、ベランダからパンくずを落としている。鳥や猫のエサにしているのなら、やめてほしい。		
対応と結果	ホームに仕事で来た世話人に近隣の方が話しかけ、上記内容を聞く。世話人より管理者に報告があり、本人に確認すると、パンくずを捨てていたことがわかる。しかし、餌をあげるためではなく、単に捨てていたとのこと。不要な食事は返却か、ゴミはゴミ箱に捨てるよう話すと納得されていた。		

事業種別	ショートステイ	受付年月日	令和3年6月29日
苦情申立者	家族	(その他→)	
受付方法	電話	(その他→)	
相談分類	財産管理・個人情報 (その他→)		
苦情の内容	利用後、違うご利用者のケース記録が入っていた。		
対応と結果	お詫びし、間違えたケース記録を返却していただく。同じミスをしないよう、渡す際はケース記録の名前を再度確認することになる。		

事業種別	入所支援	受付年月日	令和3年8月29日
苦情申立者	家族	(その他→)	
受付方法	電話	(その他→)	
相談分類	サービス内容 (その他→)		
苦情の内容	事故報告が遅かったことや、上司に報告しているか、という質問に答えられなかった職員の対応に不安を感じる。		
対応と結果	事故の翌日には上司に報告を行っていたが、ご家族様への報告の有無について相談員が確認を怠ったことを伝え、事故の件とあわせて謝罪する。今後、事故が起こった際の連絡の徹底と、管理者側も家族連絡の確認を徹底することをお伝えする。		

事業種別	グループホーム	受付年月日	令和3年9月3日
苦情申立者	その他	( その他→近隣住民の方 )	
受付方法	来室	( その他→ 当該ホームに来られる	
相談分類	その他 ( その他→家の前のコインパークにて職員や利用者がタバコを吸っている		
苦情の内容	家の前のコインパークで、職員や利用者がタバコを吸っており、迷惑であり改善してほしい。		
対応と結果	該当するご利用者には2、3回ほど注意をしているが、止まらず吸っている様子である。引き続き注意を促していく。職員は苦情を申し立ててこられた日に吸っていた。管理者がご自宅を訪問し、謝罪する。今後は灰皿のない場所で吸わないように指導する旨を伝える。		

事業種別	入所支援	受付年月日	令和3年9月14日
苦情申立者	匿名	( その他→ )	
受付方法	電話	( その他→	
相談分類	その他 ( その他→公用車の運転について		
苦情の内容	当施設の車が、一方通行を逆走していた。大変危険である、と近隣住民の方から連絡が入る。		
対応と結果	先ずはご心配・ご迷惑をお掛けしたことを謝罪させていただき、運転していた職員へ事実確認を行った。結果、病院に向かう途中に誤って一方通行を逆走し、その場で近隣の方に過ちを指摘されて気付いたということだった。今事案において大事に至る事故はなかったが、明らかに交通法規に違反する事案であったため、当該職員へ厳重注意を行い再発防止に努めることとした。		

事業種別	グループホーム	受付年月日	令和3年10月10日
苦情申立者	家族	(その他→	
受付方法	電話	(その他→	
相談分類	サービス内容 (その他→ )		
苦情の内容	世話人の距離感がご利用者に近いため、節度ある距離感で対応して欲しい。		
対応と結果	該当する世話人に対して、普段の支援内容やご利用者との距離感を確認する。苦情が入っていることを伝え、ご利用者との距離感や支援方法の見直しを行ない、改善することになる。		

事業種別	入所支援	受付年月日	令和3年10月13日
苦情申立者	家族	(その他→	
受付方法	電話	(その他→	
相談分類	サービス内容 (その他→ )		
苦情の内容	誕生日にプレゼントした人形を面会時に持っていなかった。担当職員が不在で他の職員に聞いてもわからなかった。		
対応と結果	担当職員に確認すると、本児が自分で管理しており紛失ではなかった。 物の管理について担当職員だけが把握するのではなく、全職員で共有するよう伝えお詫びする。		

事業種別	就労支援	受付年月日	令和3年10月29日
苦情申立者	利用者	(その他→)	
受付方法	来室	(その他→)	
相談分類	サービス内容 (その他→)		
苦情の内容	作業に取り組まれていたご本人がうがいをするため、1階のトイレにいかれた際、生活介護の男性利用者がトイレ内に入ってきた。その後、精神的なしんどさでスタッフに声をかけられながらも早退している。女性トイレに男性が入ってくることは障がいの特性があることは理解できるが、やはり気持ちがしんどくなるため、どうにかならないか。		
対応と結果	就労のスタッフよりGHへも連絡を入れ事情の説明を行う。 後日、ご本人へも話を聞き、別のことでストレスを感じていた中に、男性がトイレに入ってきたことでパニックになってしまい、早退したとのこと。 改善としては、午前中にトイレに行きたくなった場合は、作業室の隣の厨房の女性スタッフへ伝えていただき、他利用者がトイレに入らないように見守ることとなった。ご本人へも伝え納得されている。		

事業種別	生活介護	受付年月日	令和4年3月8日
苦情申立者	匿名	(その他→)	
受付方法	電話	(その他→)	
相談分類	(その他→ 送迎車について)		
苦情の内容	頻繁な車線変更、あおり運転(車間を詰める)、制限速度60kmを超える速度(80km程度)であった。 福祉車両とは思えない乱暴な運転であった。		
対応と結果	今後、安心して頂けるよう、丁寧な運転を心掛ける旨伝え謝罪する。 ドライブレコーダーの確認を行う。 車を制止するのが遅いので車が詰めて見える。前の車を抜くことで車線変更があり、その際にスピードが出ていた。(目測で80kmは出ていると思われる。) ドライバーに安全運転、安全速度を心掛けるよう指導する。車に大きく社名が書いてある事、福祉車両である事を自覚して貰うように再度伝えた。		