

令和6年度福祉サービス苦情受付担当者

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

施設名	苦情解決責任者	事業所名	苦情解決担当者
救護施設平和寮	施設長		岩原 淳次
福祉型障害児入所施設	施設長		岡本 啓一
太平	施設長		三宅 裕子・石川 元久
ぶるうむ此花	施設長		柳野 亜津美
IL伯太	施設長	施設入所支援・生活介護	打越 寛子・原梶 正至
アテナ平和	施設長	施設入所支援・生活介護【スバル】	吉岡 裕幸
		就労継続支援B型【ブリッジ】	中塚 圭佑
		地域活動支援センター【アクセス】	中川 友紀
		生活介護事業所・短期入所【メロディ・リズム】	横山 純平
各駅停車	施設長	共同生活援助【GHアテナ】	瀬藤 昌克
		多機能型事業所【シルフ】	今川 雄一
		生活介護【一丁目】	伊藤 勝啓
		指定居宅等介護事業所【最寄駅】	西田 加奈子
じょいふるはかた	施設長	共同生活援助【フェリーチェ】	辻林 晴香
		指定居宅等介護事業所【スマイル】	味口 治人
		生活介護・就労継続支援B型【フルール】	加藤 嘉昭
ミネルヴァあべの	施設長		荒木美紀・佐々木俊宏
法人本部	事務局長		中岡 早苗

令和5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			2
福祉型障害児入所施設	1	1	2	1				2	2		1		10
太平						1							1
ぶるうむ此花				1	2								3
IL伯太						1					1		2
さつき園	1				2	1	1	1	1	1	2		10
アテナ平和					2	1			1			2	6
各駅停車	1				1			1			2		5
じょいふるはかた			1							1			2
ミネルヴァあべの													0
法人本部													0
合計	3	1	3	2	7	4	1	4	5	3	6	2	41

(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		1		2
福祉型障害児入所施設	2	8			10
太平		1			1
ぶるうむ此花		2		1	3
IL伯太		1		1	2
さつき園	3	6	1		10
アテナ平和		3	2	1	6
各駅停車		1		4	5
じょいふるはかた				2	2
ミネルヴァあべの					0
法人本部					0
合計	6	22	4	9	41

(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		2			2
福祉型障害児入所施設	4	3	1	2	10
太平		1			1
ぶるうむ此花	2		1		3
IL伯太	1		1		2
さつき園	5	4		1	10
アテナ平和	5			1	6
各駅停車	3			2	5
じょいふるはかた		2			2
ミネルヴァあべの					0
法人本部					0
合計	20	12	3	6	41

(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		2
福祉型障害児入所施設	8		1			1	10
太平	1						1
ぶるうむ此花	2					1	3
IL伯太	1					1	2
さつき園	5		2	1		2	10
アテナ平和	2		1			3	6
各駅停車	3		1			1	5
じょいふるはかた			2				2
ミネルヴァあべの							0
法人本部							0
合計	23	0	7	1	1	9	41

令和5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

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	生活介護	受付年月日	令和5年5月23日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	電話	(その他→)			
相談分類	その他 (その他→)				
苦情の内容	ある男性利用者さんはいつまでこの事業所を利用されるのか？毎日毎日本人が男性利用者さんが嫌だと家で行っていて、聞かされるこちらにも嫌なのでどうにかして欲しい。				
対応と結果	ある男性ご利用者は週3回の利用で、訴えのあったご利用者と活動場所や送迎車が違うので、来所時と帰宅時に1階の活動場所を通る時に挨拶をする程度であることを伝え、明日ご本人に状況を確認すると伝える。次の日、ご本人に確認すると、男性利用者さんと顔を合わすと文句を言われるので、できる限り接触は避けているので心配はないと話される。今後は、1階の活動部屋を避けて送迎車に乗るので問題はないと話され、家族にも同様のことを伝える。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	就労支援	受付年月日	令和5年6月10日
苦情申立者	その他	(その他→ 計画相談)			
受付方法	来室	(その他→)			
相談分類	他の利用者 (その他→)				
苦情の内容	計画相談の相談支援専門員が面談のため来所された時、一緒に働く他の女性ご利用者が、指示を出し続けるのが嫌だ、と訴えられる。				
対応と結果	訴えのあったご利用者と、指示を出すご利用者の作業場所を変えることにより、落ち着いて作業できる環境となった。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和5年7月12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	朝のお迎え時、送迎車の扉が開いて添乗の職員を見た時に表情が真顔になり、「ばいばい」と言って拒否する様子が見られた。以前はその添乗員であっても笑顔で乗車していたこともあったので、何かあったのか確認してほしい。				
対応と結果	添乗員に状況確認すると、「特に普段と変わった様子はなかった。乗車して見送りの母に向かって「ばいばい」と言っていた。気になることはなかった」とのことであった。普段は活動の部屋も違うためほとんど関わりはない。ただ、日中廊下を通る際に、「ワーっ」と驚かしてコミュニケーションをとることがあり、その関わりが嫌だったのかもしれない。そのこともご家族にお伝えして謝罪する。職員には、このようなケースもあり距離感を意識して支援を行うよう、「対大人としての接し方」にも今一度意識するよう周知する。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和5年8月28日
苦情申立者	家族	(その他→)			
受付方法	その他	(その他→ 連絡帳)			
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	朝にはなかった打ち身のような痣が、帰宅後に右腕にできている。その後電話にて「薬の変更等で落ち着きがないので、制止するときなどにつかんで痣ができるのは仕方がないが、どういった経緯か知りたい。」とお話される。				
対応と結果	その日支援を担当した職員に確認する。降所前にうすすら擦り傷があることは話題にしていたが、そのことは連絡帳に記載しなかった。昼食介助者も送迎担当者も気付いていない。事業所ではその日、誰かにつかまれるようなことはなかった。ソファの下に物が落ちてそれを取ろうとして当たったり、擦れたりした傷かもしれないとのこと。ご家族にはそのようにお伝えするが、「物を取る際にできるような痣ではなく、腕のまわりにできていることから、きっと手でつかんだときにできたものだと思います。」と話される。電話にて謝罪し、今後気をつけていく旨を伝える。連絡帳にも気をつけていく旨を記載する。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	相談支援	受付年月日	令和5年9月12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	職員の対応について(職員間の会話や言葉かけが、不快に感じた)				
対応と結果	職員間の会話が、苦情を挙げられた方からすると「園を利用したくなくなる」と発言があるほど、不快に感じたとのこと。言葉遣いの改善、他利用者情報などの会話をする際の場所を気を付けるなど、配慮できていない事もあり、改善に努める。話し合った内容を当事者へ伝え、その後の変わりなく利用して頂けた。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和5年9月20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	帰宅時にご利用者が着ていた衣類(下着)が履き古されていたものであった。また靴ではなくスリッパを履いていた。				
対応と結果	その場でお詫びし、持参いただいた新しい衣類と古いものを入れ替え、傷んでいた衣類については破棄させていただく。今後も不備の無いように、今回いただいた内容を職員全体に周知を行い再発防止に努めていく。				

施設種別	福祉型障害児入所施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和5年11月8日(水)
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	住所変更し施設に伝達していた。しかし、いまだに以前の住所に施設からの手紙が届いている。以前の住所には新しい住人が入居しており、手紙が捨てられてしまう。正しい住所に送ってほしい。				
対応と結果	住所変更が出来ていなかったことを謝罪。すぐに児童名簿の住所を書き換え、同様の間違いが起きないように対応する。				

施設種別	救護施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和5年12月25日
苦情申立者	その他	(その他→近隣店舗			
受付方法	来室	(その他→			
相談分類	制度法律等 (その他→)				
苦情の内容	近隣店舗の店員2名が来寮された。防犯カメラから印刷した利用者の写真を持参されており、用件を伺うと来店のたびに商品を万引き(アルコール飲料やお菓子など様々な物品)しているということだった。本日は引き止めて、カバンの中身を確認させて欲しいと伝えると「神様がしている行動なので、私には分からない。カバンの中身は見せられない。」と制止を振り切って帰ってしまったため、後をついてきたとのこと。店としては、万引きした分の支払いをして欲しいという苦情内容であったが、本人へ伝えるも自分はしていないと言い、話にならなかったため職員に間に入って解決して欲しいということだった。				
対応と結果	支援職員から本人へ事実確認するも「自分の行ないではなく、神様のシナリオ通りに動いているだけで、自分はやっていない。」と話されたため、改めて施設のルール(窃盗はもちろん敷地内での喫煙や飲酒などの禁止事項)伝え理解を求めた。さらに、神様や「中の人」の行ないであっても、他者からみれば全て自身の行動と見なされるため、責任は自身で取らなければならないと説明。その後、万引きした金額を支払いに行こうと伝えると納得されたが、当該店舗は出入禁止という対応となったため、他店での買い物や喫煙に出かける際は支援職員が付きそう支援を実施。また、支援職員が当該利用者より返済金を預かり代理返納を済ませ、同時にご家族や主治医に相談し入院が決まるまでの期間対応となった。				

施設種別	福祉型障害児入所施設	事業種別	ショートステイ	受付年月日	令和5年12月27日(水)
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	ショートステイの終了時、薬の確認をするが、薬の空袋の数が合わない。(空袋3日分しかない、本来は5袋。また昨日の日付の薬が残っている。)				
対応と結果	家族に空袋の数が合わないことを謝罪する。服薬対応した職員に確認すると、服薬は行なっている。ご家族に伝えると「こちら薬を多く入れてしまったかも」と話される。				

施設種別	救護施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和6年1月6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	施設より利用者へ毎月1日に支給される日用品の渡し方について納得いかない。職員によってティッシュやタオルの色の希望を聞いている支援員もいる。一方で他の利用者へ譲るように言われたり、色は選べないと言われこともある。利用者全員が希望色を選べるわけでもないが、配布に時間がかかっているという苦情内容であった。				
対応と結果	支援職員より、その場で自由に選んでいただきたいが公平に行き渡っているか把握でき兼ねると対応すると「一度話し合って統一して欲しい。思っただけでも言えない人もいる。」とのことだった。後日、職員会議で話し合い統一した支援方法を検討することとした。結果、支給物品色の選択を希望する方については時間をずらして支給すること。また、施設内の掲示板に対応方法を公表することで納得された。				

施設種別	地域生活支援センター	事業種別	グループホーム	受付年月日	令和6年2月2日
苦情申立者	その他		(その他→生活介護事業所)		
受付方法	その他		(その他→サービス担当者会議)		
相談分類	サービス内容 (その他→)				
苦情の内容	ご利用者の退院後に通所されることになったが、服薬内容の説明や退院時の報告がないまま通所され対応に困ったので、今後は同じようなことがないようにしてほしい。				
対応と結果	入院中の様子は電話での説明を行っていたが、退院が急遽日曜日になり、対応したスタッフが翌日休みで、月曜日に出勤するスタッフに引継ぎができていなかった。入院・通院後に変更になった内容は、対応したスタッフが直接行うことを徹底し、休みで連絡が出来ない時でも必ず引継ぎを行うよう、周知を行った。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	グループホーム	受付年月日	令和6年2月3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	グループホームの経営が変わり、利用者間の支援を引き継ぐ中、帰宅時の薬の渡し方に不備があり、伝達きちんとしているかと不快にさせてしまう。				
対応と結果	2月に新事業者へ事業が変わり、引継ぎもおこなったが、引き継いですぐの事や世話人間の情報共有にも時間が掛かっているのは事実であった。再度、帰宅時の様子、服薬の準備、ご家族の意向を新事業者とすり合わせをおこなった。ご家族へは不十分もあり陳謝している。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	入所支援	受付年月日	令和6年2月6日
苦情申立者	その他		(その他→ 後見人		
受付方法	文書		(その他→		
相談分類	その他 (その他→ 書類送付内容の不備				
苦情の内容	小遣い帳確認の書類の日付が違うこと、現金出納帳の月が違う書類が送られてきており、訂正分が届くと思っていたが、そのまま放置された。訂正分を送って欲しい。				
対応と結果	郵送担当より文書が届くまで気づいていなかったことに対し謝罪、訂正分をお送りすることをお伝えし、ご理解を得た。				

施設種別	障害者支援施設	事業種別	生活介護	受付年月日	令和6年3月5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→ 送迎車両の停留場所について				
苦情の内容	喜連瓜破の高架下でマイクロバスが長時間停留し、左折する際に見通しが悪く危険であり、改善してほしい。				
対応と結果	停留場所の確認を行い、場所の検討を行うことを返答。 運転手と場所を確認し、利用者の姿が確認できるまで、左折路の邪魔にならないように停留場所を移動することで対応。長時間停車しないようにご家族にも協力を求める。				