

令和7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		上田 翔子、峯上 博子
福祉型障害児入所施設	施設長		石川 元久
太平	施設長		岡本 啓一、西岸 健太
ぶるうむ此花	施設長		三宅 裕子、新座 啓介
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】	川端 悠太
各駅停車	施設長	共同生活援助【GHアテナ】	横山 純平
		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、石川 雄也
法人本部	事務局長		五百蔵 敏之

令和6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						1			3
太平													0
ぶるうむ此花	1		1						1		1		4
IL伯太		1	1							1	2		5
アテナ平和		1	2	1	1		1		3			1	10
各駅停車			1			1	1					1	4
じょいふるはかた						1							1
ミネルヴァあべの							1			1			2
法人本部													0
合計	1	3	6	2	1	2	3	0	4	4	3	2	31

(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	1	2			3
太平					0
ぶるうむ此花		2	1	1	4
IL伯太		3	1	1	5
アテナ平和	1	4		5	10
各駅停車	1	2		1	4
じょいふるはかた				1	1
ミネルヴァあべの	1	1			2
法人本部					0
合計	5	14	2	10	31

(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		1	2
福祉型障害児入所施設	2			1	3
太平					0
ぶるうむ此花	1	2		1	4
IL伯太	2	1		2	5
アテナ平和	8	1	1		10
各駅停車	1	1	1	1	4
じょいふるはかた	1				1
ミネルヴァあべの	1			1	2
法人本部					0
合計	16	6	2	7	31

(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	1					2	3
太平							0
ぶるうむ此花	2					2	4
IL伯太	4					1	5
アテナ平和	3	1			1	5	10
各駅停車	2					2	4
じょいふるはかた						1	1
ミネルヴァあべの	2						2
法人本部							0
合計	15	1	1	0	1	13	31

令和6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

			受付年月日	令和7年1月11日
苦 情 申 立 者	その他	(その他→ 近隣マンションの男性住民より)		
受 付 方 法	来室	(その他→)		
相 談 分 類	その他 (その他→)			
苦 情 の 内 容	「施設の利用者がマンションの側面出入口で喫煙しており、迷惑をしている。」という内容であった。			
対 応 と 結 果	施設としてご迷惑をおかけしていることを、謝罪させていただく。 ご利用者への対応 1. 直接、喫煙されるご利用者への呼びかけと、全体周知を図った。 2. 施設内の掲示板へ、路上喫煙禁止ポスターを掲示する。 3. 喫煙ご利用者から、預かるタバコの管理条件を、改めて担当職員間で協議する。			

			受付年月日	令和6年7月1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	「ショートステイ担当者に代わって欲しい」という内容の電話が入る。職員がショートステイ担当者は不在であることを伝えると「先程電話に出たの職員は、9時から出勤すると言っていた。施設内の引継ぎはどうなっているのか。」という内容であった。			
対 応 と 結 果	最初に電話対応した職員が、勤務表を見間違い、誤った情報を伝えていたことを謝罪する。「たまたま電話に出た人に急に話してごめんなさい。来月の利用日はメールで返してくださいね。」と話され、電話を切られる。慌ただしい時間帯の電話対応もあるが、焦らず確実に対応していくことを、職員間へ伝達する。			

		受付年月日	令和6年12月9日
苦 情 申 立 者	家族	(その他→)	
受 付 方 法	その他	(その他→GHの世話人より送迎の際に話を受けた。)	
相 談 分 類	サービス内容 (その他→)		
苦 情 の 内 容	送迎の際、他施設のグループホームの世話人より「腕、足に痣が見られ、ご家族が気にされています。確認していただけますか。」という内容であった。		
対 応 と 結 果	同日、職員より母親へ、電話にて話を伺う。帰宅時に入浴した際に、腕や足に傷のような痣が数か所あったので、グループホームへ知らせたとの話であった。 事業所内でも傷の確認を行ったが、脇の下、膝の下や肘に掻き傷のような痣があるが、普段服で覆われている箇所であった。普段は足、腕を掻いている様子はなく、心当たりのない傷であった。今後は今まで以上に様子観察と、情報を共有する旨を、母親とグループホームへ連絡を行った。		

		受付年月日	令和6年10月11日
苦 情 申 立 者	その他	(その他→タオル作業の取引業)	
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	取引業者より「いつも歯科に納品しているタオルに髪の毛がついており、返品があった。同じことがないように改善していただきたい。」という内容であった。		
対 応 と 結 果	まずは検品を強化し、袋詰を行う作業台に髪の毛が落ちていないか等を確認するようにしていく。また、歯医者の方のタオルについては、汚れやゴミの付着をきちんと見分けられるご利用者に、役割分担するなど随時対応していく。併せて継続して、他のタオルとの洗濯は分けて行うようにする。		

		受付年月日	令和7年2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	その他 (その他→)		
苦 情 の 内 容	「外出時の服装が寒そうに感じたので、その時期や季節に合ったものを着用してほしい。」という内容であった。		
対 応 と 結 果	防寒の対応が十分ではなく、寒い思いをさせてしまったことに謝罪をする。実際に下着(パッチ)の着用が出来ていなかった。衣類を確認した際に、これで大丈夫と認識してしまい、ご家族の思いと違ったこともあり、今後の認識を変える必要もある。風邪症状が治らず鼻水が続いていたこともあり、今後はご利用者の服装に今まで以上に気を配って行くことを職員間で共有していく。		

		受付年月日	令和6年9月8日
苦 情 申 立 者	その他	(その他→近隣住民)	
受 付 方 法	来室	(その他→)	
相 談 分 類	その他 (その他→)		
苦 情 の 内 容	近隣住民の女性の方が事務所へ来所され「この2階に住んでいる方が、いつも上から物を投げて困っている。」と話され、当グループホームを指さされる。		
対 応 と 結 果	すぐに確認すると、割れたレンゲ(陶器)の破片が地面に散らばっており、ご利用者が2階のキッチンの窓から落としたものだとの推測する。職員より謝罪し、近隣住民の方は「いいえ、こちらこそ」と仰っていただき、職員がレンゲの破片の片付けを行った。今回はキッチン窓の閉め忘れが原因であったと推測され、キッチンの窓には鍵をつけて対応することとし、今後も幅広い視点から対策を継続していく。		

		受付年月日	令和6年9月22日
苦 情 申 立 者	その他	(その他→ 地域住民)	
受 付 方 法	電話	(その他→)	
相 談 分 類	その他 (その他→違法駐車		
苦 情 の 内 容	地域住民の方より「自身が契約している駐車場に、施設の赤い車が停まっており、早急に移動して欲しい。以前も同様のことがあったので、警察にも連絡をしている。」という内容であった。		
対 応 と 結 果	車両を確認するとヘルパーの車両であったため、直接謝罪する。職員が外出中のヘルパーから鍵を受け取り、早急に移動させる。半年前まで同駐車場を契約しており、解約したことは全従業員に伝えていたが、忘れていたため停めてしまう。同様の事がないよう、従業員やご家族へ、駐車場所の再通知を行ない、再発防止を図る。		

		受付年月日	令和6年10月22日
苦 情 申 立 者	家族	(その他→)	
受 付 方 法	電話	(その他→)	
相 談 分 類	個人の嗜好 (その他→)		
苦 情 の 内 容	「普段かかってくるショートステイ利用時の、前日の迎え時間の連絡がなく、確認のために連絡したが、誰も出なかった。」との内容であった。		
対 応 と 結 果	ショートステイのお迎え時に、再度謝罪する。事務所不在時の対応について、統一した対応が出来るよう検討し、申し送りを行なった。		