

苦情受付の対応状況

就労継続支援 A 型 一歩

№	受付日	苦情の種類	苦情の内容	対応状況
1	R6.3.19 本人	職員の接遇	<p>県庁での販売のためサビ管と利用者がグループホームに弁当を取りに行った。その時の態度が悪いとグループホームの世話人が言っていたとグループホームに住んでいる一歩の利用者から聞いた。特に思い当たることはないのどのようなことなのか確認して欲しい。</p>	<p>世話人と利用者にしたグループホームの入居者に確認したところ、二人のことを「いかつい」と言ったということだった。それを聞いた入居者が「いかつい」の意味がよくわからず、感じが悪いという意味だととらえた。そしてその入居者が利用者に話す時に態度が悪いという表現を使ったということがわかった。世話人には普段の雑談とは言え誤解される可能性があるため、職員や利用者について話す時は、表現に気をつけるよう注意喚起し、世話人会議でも取り上げることとした。</p> <p>苦情を申し出た利用者には、世話人は二人のことを悪く言ったわけではないことを説明し、そのことを本人も納得した。</p>
2	R6.10.4 本人	職員の接遇	<p>5 日間連続で事業所を欠勤した場合の訪問支援をするにあたりサビ管が利用者へ訪問することをショートメールで伝えた。そのメッセージに、「めでたく訪問する」と表記があり、自分は辛くて休んでいるのに「めでたく」という心無い表現に怒りと悲しみ、イライラが募り、心の行き場を無くした。これまで様々な場面でサビ管とかかわってきたが、心情を理解しない軽はずみな発言が過去にもあり、我慢をしてきたが、今回の件で信用することが困難になっている。</p>	<p>ワンステップサビ管がサビ管専用携帯電話で送信内容を確認した。サビ管に対し、本人はこのメッセージに怒りしかないこと、相談支援員からも改善してほしい要望が出ていることを伝えた。また、同日に代表取締役にも報告をした。</p> <p>令和 6 年 10 月 11 日 16:00～ 面談室において、本人、ワンステップサビ管、相談役同席による「厳重注意」の申し渡しを行なった。なお、代表取締役は体調不良により、代理でワンステップサビ管と相談役が行なった。</p> <p>「今後、注意します」と確約をした。</p>

受付日	苦情の種類	苦情の内容	対応状況
			今年度はありませんでした

受付日	苦情の種類	苦情の内容	対応状況
			今年度はありませんでした

受付日	苦情の種類	苦情の内容	対応状況
R6.6.21 本人	職員の接遇	世話人から「いつもお世話してあげているので、誕生日にプレゼントが欲しい」と言われた。冗談かと思っていたが、その後も何度か言われたので、クッキーを渡した。 今後はこのようなことを言わないで(要求をしない)でほしい。 利用者との一線はきちんとひいて欲しい。	サビ管が面談をし、事実確認を行う。 世話人が事実を認め、今後このようなことは言わないこととする。 利用者のお世話を「してあげる」の認識ではなく仕事であることを再確認する。 世話人会議で取り上げ、注意喚起をした。

受付日	苦情の種類	苦情の内容	対応状況
			今年度はありませんでした。