

2023（令和5）年度 前期苦情解決状況

施設名	申出人	状況	要望内容	対応・解決内容
益田山ゆり園 5月15日	通所利用者 のご両親	ご家族の訴え 第三者委員報告 ：有	計画相談員とサービス管理責任者から、急に生活介護から日中一時支援にするように何回も言われたため不信感を抱いた。生活介護を利用できない根拠を示してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・5/16下呂市福祉課から連絡があり、施設長よりご自宅に謝罪の電話をする。 ・5/19下呂市福祉課の聞き取り調査で、計画相談員とサービス管理責任者が経緯の説明し謝罪の機会をいただく。 ・5/30ご自宅にて経緯の説明と謝罪をする。 ・生活介護、日中一時支援 それぞれのサービス本来の目的について丁寧に理解を得られたかどうかを確認しながら説明すべきであった。話し方や伝え方に配慮がなかったため、職員会議、棟会議で職員にこの件について周知。第三者委員に報告する。
吉城山ゆり園 8月23日	利用者	本人からの訴え 第三者委員報告 ：否	<ul style="list-style-type: none"> ・何度も同じことを聞いた事で、職員に冷たい対応をされた。 ・職員と仲直りして楽しく仕事がしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人に苦情解決担当者が聞き取りを行った。 ・該当職員には、園長が聞き取りを行った。 ・障害特性に合った支援を行うよう職員に周知した。 ・本人には、問題解決に向けた話し合いを行ったことを説明し、理解を示された。
ぶりずむ 8月24日	本人	本人からの訴え 第三者委員報告 ：否	不安・心配症があるので、少しでも不安を感じずに支援を受けたい。特性や状況を分かって支援してもらいたい。 何度も不安に感じることもあり、相談することに不安を感じてしまうので、担当を変えてもらいたい（一度相談したが、返答がない）。	<p>苦情解決責任者、苦情受付担当で、ご本人様と面談。</p> <p>返答が遅くなったことと、不安を感じさせてしまったことについて謝罪。担当を変更することを伝え、支援者には、特性などを意識して支援することを周知しました。</p>

ぶりずむ 9月1日	本人	本人からの訴え 第3者委員報告 ：要	障害年金について相談した際の、担当者の対応が、不快に感じた。今後大事な相談がしにくいため、担当を替えてもらいたい。	第3者委員立会いの下、苦情解決責任者、苦情受付担当で、ご本人様と面談。 不快な思いを感じられたことについて謝罪。 担当を変更し、障害年金については、分かるものが相談に応じることで納得される。
--------------	----	--------------------------	---	---