

## 2022（令和4）年度後期苦情解決状況

施設名	申出人	状況	要望内容	対応・解決内容
吉城山ゆり園 11月14日	入所利用者	本人からの訴え 第三者委員報告 ：否	①暖房を21時の巡回時に消さないで欲しい。 ②分からないことを職員に聞くと怒ったような口調で返される。説明が分かりづらい。 ③食堂掃除の手伝いが日課になっており、やりたくない時もあるが、言いづらい。 ④職員によって生活のルールが変わる。	・苦情受付担当者と本人で面談を行い、本人の気持ちを十分に傾聴した上で、解決に向け一つひとつ話をしました。 ①③④については、生活棟職員で情報を共有し統一した支援を行うよう確認しました。 ②については、支援者に個別に話をしました。
吉城山ゆり園 2月11日	入所利用者	本人からの訴え 第三者委員報告 ：要	・生活棟内で特定利用者が意地悪をしており、それを見るのが嫌。 ・意地悪を見るのが嫌で園を出たい。	・対象利用者に対しては、ケース担当と園長より定期的に面談を行い、行動の振り返りを行う事としました。 ・苦情を訴えられた利用者に関しては、地域移行する為の課題やスキルを本人とも話、長い目で地域移行に向けての取り組みを始めたところです。
夕陽ヶ丘 R5.3月	入所児童	児童からの訴え 苦情受付箱に投函 第三者委員報告:否	特定の職員から不適切な対応（言動）をされた。とても不愉快で悲しかった。今回に限らず、その言動は何回もある。その職員を何とかして欲しい。	主任が苦情受付箱に出した児童に聴き取りを行いました。また、他の指導員にも聴き取りを実施しています。以前にも職員から当該職員の児童に対する不適切と思われる支援の相談を受けていたこともあり、施設長、補佐より当該職員へ指導し、令和5年度より担当部署の配置換えを行うこととなっています。