

萩の江 苦情解決等の状況（R4.4.1～R7.3.31）

《R4 年度分》

苦情はありません。

《R5 年度分》

* 通所部 1 件

11 月 6 日 18 時 30 分 一般の方から受電 「運転と乗車者の態度」

「車両運転中に急な割込みで危険だったためクラクションを鳴らしたら後部座席に乗っていた人に睨まれた。危険だったためにクラクションを鳴らしたが、なぜ、睨まれなければならないのか。と、かなり憤慨した電話が入る」

対 応

状況確認：通所部送迎者へ確認。クラクションを鳴らされたことを確認。後部座席は、男性利用者さんが乗車。

同法人の送迎車が対向車線を曲がろうと停止していたため、割り込ませるために一時停止した。後方車がそれに危険を感じクラクションを鳴らした模様。

今後は同法人車両だからと言って急に割り込ませない。

利用者さんは睨んだわけではないが、後部座席から前列へ移動してもらう。

* 入所部 1 件

R6.2 月 26 日 利用者様の保護者より 受電 「休日の職員対応」

「休日の帰宅対応について、帰宅の対応に職員が誰も来なかった。利用者さんが一人で来て事故などがあつたら大変ではないか。また、帰宅の際の確認したいことも確認できない。苦情という事ではなく、何かあつたら色々な人に迷惑がかかるので気を付けた方が良い。」

対 応

職員朝会、職員会議で共有。

休日の対応について、休日は正面玄関を施錠しておりインターホン越しの会話になる。相手に待ってもらうためには、しっかり説明をしていく。ま

た、職員間のコミュニケーションをとり誰が対応するか明確にする。ありがたい助言として受け止める。

《R6 年度分》

*通所部 1 件

8 月 6 日 利用者様の保護者より 受電 「利用者さん同士のトラブル」

「送迎車両に同乗している利用者さんから髪を引っ張られたりマジックで叩かれたりしていると母親に訴えあり。送迎車に乗りたがらず、相手を怒らせないように上手く話してほしい」

対 応

運転手へ送迎中の状況確認：毎日、何かをしている事は分かっているが、細かい行為は把握できていない。運転手の名前を呼び助けを求めている様子もあった。

翌日の通所部会議で共有する。対策として、座席変更。日中の活動に於いても、各活動部屋に必ず職員がいるようにし二人の関係を見守っていく。

本人にも話をした。

運転手にも気になることがあった場合、教えてほしいことを伝えている。

《R7 年度分》

入所部 1 件

9 月 17 日 13 時 一般の方から受電 「支援の仕方と対象者の処分」

「自販機でジュースを買う際、「早くしろ」など大声で言っていた。

福祉施設職員としてあるまじき言動。服装は黒の上下、黒のポーチかバックを持っていた。退職あるいは減給か処分すべきである。

後日、どのような処分をしたか聞き、納得できなければ出るところに出る。」

対 応

利用者さんの一泊旅行先での事。受電後、旅行中の職員へ電話を入れ旅の状況を確認。事情を言わず服装を確認（黒い上下、ポーチ）すると利用者さん一人が該当。ジュースを購入した方は利用者さん 1 名と職員 1 名。

当日、市役所と県南広域振興局へ報告。

翌日、事実確認はまだ出来ていないが、職員朝会にて現在の状況を報告。1

グループだけのことなく、自分自身の支援も振り返り日々支援することを共有している。

旅行から帰設後、旅行に行った職員に集ってもらい状況確認する。

容姿に関しては利用者さんが該当するが、職員 1 名がそれ近い言動を自覚していた。

全職員で共有し自身を振り返り支援にあたるように共有。

内部監査にて報告。

苦情解決委員会開催。

北萩寮 苦情解決状況（令和 6 年度）

日付	申出人	受付内容	回答内容
7 月 19 日	地域住民	バスの送迎に関すること T 字路の一旦停止場所上に車を止め、利用者を乗せていた。後ろに留まった際、追い越すこともできず迷惑だった。	「社会福祉法人の看板である車両は市民から高い安全性を求められる。少しでも、危険や迷惑行為を与えたと思えば、苦情となる」と伝えて、意識を変えていくことを相手方に約束し、了承を得る。
12 月 20 日	地域住民	送迎者の危険運転について速度超過と思われるスピードで、送迎者を運転していたのを目撃した。危険を感じたため、苦情の電話をした。	運転していた職員に対して「人の命を預かっていること」、他の職員にも迷惑が掛かる事を口頭で注意し、反省を促した旨を伝え、相手側から了承を得る。

和賀の園

苦情はありませんでした。

「事業所名」 苦情解決状況（令和５年度）

日付	申出人	受付内容	回答内容
R5.8.4	北上市役所 福祉課職員	地域住人からの電話連絡あり。入居者がホームの庭で喫煙しているが、見られているように感じ、対策を講じて欲しい。	喫煙所としていた玄関付近によしずを設置。また元々、通報後に、フェンスと倉庫の設置予定だった為、それにより更に見えにくい構造になった。

R5年度 相談0件 苦情1件

「事業所名」 苦情解決状況（令和 6 年度）

日付	申出人	受付内容	回答内容
R.6.48	入居者	代替え世話人の発言に対して、申出人が憤慨した。傷ついた、と言う訴え。	まずは傾聴した。その後に、申出人がどうしたいのかを聞いたところ、第三者委員に伝えて欲しい。それでだけで構わないと言われそのようにした。

R 6 年度 相談 1 件 苦情 0 件

R 7 年度 苦情・相談ともに 0 件