

令和3年度 苦情受け付けと対応について

当法人では、ご意見・苦情等を受け適切に解決し、サービスの質の向上に努めています。

事業の種類	申立日	申立人	内容	対応及び結果
就労支援 B 型	令和3年 8月6日	近隣住民	駅で時刻表を見ていたら横取りされ不快だった。駅内の備品を触っている。独り言を言う方もいる。注意指導してほしい。	本人に公共の物は触らないようにする事、人の物を横取りしない事等注意をする。 駅員からも同内容の電話があり、職員が駅へ行きお話を伺う。駅員は障害特性に対して理解を示してくださっており、引き続き利用者がお世話になることを伝え、今後も連携をとり協力をしていただきたい事をお願いした。
就労支援 B 型	令和3年 10月29日	近隣住民	駅内の売店の商品を触っていた。女性が男子トイレに入ってしまった。	本人と売店の商品を触らない事、男子トイレには入らない事を約束する。 後日駅内での本人の行動を確認した際には、上記の行動は見られなかった。 駅員と売店の店員に、今後も連携をとり協力していただきたい事をお願いした。
就労支援 B 型	令和3年 12月14日	保護者	苦手な職員からの不適切な声掛けがあった。	職員に事実確認し、本人が馬鹿にされたと感じる言動を行っていた事が判明し、職員より謝罪を行った。 保護者へ、今後は言動に注意する事、苦手な職員と接触がないよう配慮する事をお伝えした。

受付件数	3件	公表件数	3件
------	----	------	----

いずれも苦情処理第三者委員への申立てなく解決いたしました。