

苦情受付状況報告				
施設・事業所名		法人全体集計		
受付期間		令和 6 年 4 月 ~ 令和 6 年 9 月		
第3者委員 苦情相談実施日	池田三恵園	未実施	救護三恵園	6/28・9/26
	こすもす	7/8・9/7	第2三恵園	未実施
	ワークスペース さつき	未実施	大里荘	4/7・5/19・7/7・8/11・9/15
	くすのき学園	未実施	なごみ苑	4/19・5/17・6/21・7/19・9/20
	伏尾台ホーム	未実施	すみれ工房	未実施
	相談くすのき	未実施		
苦情受付総件数		全 6 件 解決済み 5 件		
苦情内容/改善状況				
苦 情 1	内 容	【ワークスペースさつき】 移転先、工事現場にて工事車両の出入りの際、歩行者が危険を感じる走行があったと市役所・警察・事業所に連絡がある。		
	改善状況	【解決済み】 業者へ事実確認の上、危険防止対策（ガードマン・確認ミラー・車両出入り時間の指定・運行指示厳守）の対処を実施したうえで、通報された方へ謝罪と対応策の説明を行う。		
苦 情 2	内 容	【くすのき学園】 事業所イベント時、ボランティアの方へ指示等の言葉使いが悪いとの指摘がある。		
	改善状況	【解決済み】 対象ボランティアの方へ謝罪の上、当該職員については言葉使い等を注意し、改善を図った。		
苦 情 3	内 容	【こすもす】 虐待案件についての説明が明確に伝えないと不信を招くため留意するよう第三者委員から指摘がある。		
	改善状況	【解決済み】 家族会・行政説明等必要な説明については、時系列で事実に基づく説明を行った。		
苦 情 4	内 容	【大里荘】 ホーム近隣住民より夜間・早朝の騒音等について苦情がある。		
	改善状況	【解決済み】 騒音元のご利用者について居室変更を行い、服薬調整をはかり夜間の就眠を図った。あわせて苦情元の方へ謝罪と改善対応を説明、その後は苦情はなくなった。		
苦 情 5	内 容	【大里荘】 ホームの木が隣接地に入っているので伐採してもよいかの問い合わせがある。		
	改善状況	【解決済み】 ホーム側で伐採する旨を伝えるが、先方側で切るとのことで合意する。		
苦 情 6	内 容	【なごみ苑】 第三者委員の聞き取りで、同ホームの利用者からいじめられているとの訴えがあったとの報告があり、以前も同じ内容の訴えがあったとのこと。		
	改善状況	【対応中】 大里荘（GH）担当者と確認・協議する。担当職員と世話人でご本人の話を聞いているが、思い込みの部分もあり居室変更や状況確認しながら状況に応じた対応を心掛けることで共有する。		
苦 情 7	内 容			
	改善状況			
特記事項				