

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 10 月 ~ 令和 7 年 3 月			
第3者委員 苦情相談実施日	池田三恵園	10/8・2/18	救護三恵園	9/26・12/19・3/27
	こすもす	12/24・3/4	第2三恵園	12/26
	ワークスペース さつき	3/25	大里荘	10/20・11/17・1/19・2/23・3/23
	くすのき学園	未実施	なごみ苑	11/15・12/20・1/17・2/21・3/21
	伏尾台ホーム	10/17・11/21・12/19・1/16・2/20・3/13	すみれ工房	3/12
	相談くすのき	未実施		
苦情受付総件数	全 9 件 解決済み 6 件			
苦情内容/改善状況				
苦 情 1	内 容	【くすのき学園】 ご家族より事業所内での対応について連絡ノートを通じて、大きなトラブルでなければ事業所内で対処してほしいとのことで、ご家族も精神的に参っているとの記載がありご利用者の対応を事業所に預けられるような申し出がある。		
	改善状況	【対応中】 相談事業所と連携し、お子様（ご利用者）の対応状況については、祖母もふくめ連絡には配慮しながら対応中		
苦 情 2	内 容	【くすのき学園】 ビニール傘の紛失が多い。		
	改善状況	【解決済み】 各フロアごとの更衣室にて個別に目印をして保管するよう対処した。		
苦 情 3	内 容	【池田三恵園】 帰省の際、持ち帰り書類が他の利用者のものであった。		
	改善状況	【解決済み】 謝罪し、書類返却の上で本来の書類をお渡しする。		
苦 情 4	内 容	【池田三恵園】 帰省の際、衣類の不足と他人の歯ブラシが入っていた。私物管理と口腔衛生の対応について十分な対応がされているのか疑問との抗議を受ける。		
	改善状況	【解決済み】 衣類については確認する、また、歯ブラシを入れ間違えたことを謝罪し口腔衛生の対応は適切に実施していることを説明し理解を得る。		
苦 情 5	内 容	【伏尾台ホーム】 ヘルパーと外出時に定期を紛失していた。職員に聞いても知らない、わからないと言われ確認や対応について抗議を受ける。		
	改善状況	【解決済み】 定期券は紛失したが、番号等を控えていたため残金は新しいものへ移行できた。職員対応については謝罪の上で今後は注意の上で対応には気を付けることで了承を受ける。		
苦 情 6	内 容	【なごみ苑】 グループホーム利用者より、ホーム内で暴言等の相談がある。		
	改善状況	【対応中】 グループホーム担当職員と情報共有し、事実確認をとるが現状では申し立て内容は確認できない。引き続き、当該利用者及び同グループホーム利用者の関係等には配慮する。		

苦 情 7	内 容	【第2三恵園・大里荘】 第2三恵園にて障害者雇用のグループホーム利用者2名（男女）間にて、男性側より女性に対する卑猥な言動があるとの訴えがある。
	改善状況	【解決済み】 両者に事実確認、男性側も認めため施設での雇用は解雇とし双方の後見人に内容を説明・謝罪、両後見人にて事後対応については協議いただく。男性利用者については反省を求め、別の事業所にて利用対応。
苦 情 8	内 容	【大里荘】 特定の世話人から馬鹿にされたり無視されている、携帯をみて仕事をしていない。
	改善状況	【対応中】 事実確認の際、当該世話人が携帯を他の利用者に見せて話をしていると、そんなことする時間ではないと食ってかかっている。苦情申し立ての主因は世話人に自分を構ってほしいという気持ちが強いため当座は、職員同伴で業務対応しており、苦情およびトラブルは現状収まっているが、経過観察中。
苦 情 9	内 容	【大里荘】 グループホーム利用者が土日の買い物外出時に、道沿いの会社事務所に入りお菓子や机内のお金を盗む。会社側が防犯カメラを設置し事業所へ訴えがある。
	改善状況	【解決済み】 当該利用者に事実確認の上、本人同伴で被害にあった会社の方に謝罪の上、必要な弁償を行う。先方より大事にするつもりはないとのことで、当該利用者については今後フリーでの外出は控え職員同伴での外出に切り替え、防止に努める対応をする。
特記事項		