

令和3年度ひろせ福祉会苦情受付内容・対応状況報告

受付内容	対応状況
就労継続支援B型事業所	
<p>外作業に出かけた際、昼休憩が遅れたことに職員から説明がなかった。遅れたことに詫びもないのはおかしいのではないか。 (利用者本人から)</p>	<p>所長とサービス管理責任者が本人と面談し内容を確認し、職員の説明不足を謝罪する。今後作業の流れで遅れる時は事前に説明をすることで了解を得る。</p>
<p>施設外就労先の事業所職員から、作業についての不満を息子に言うようで、息子は「何でオレに言うのか。」と不安になっている。付き添っている職員に対応して欲しい。 (母親から)</p>	<p>本人が相手先事業所職員と親しくなっていること、事業所に不満等は職員を通して行ってもらうことを確認したことを説明する。今後は本人が不安なく楽しんで作業に取り組めるよう支援に努めることで了解を得る。</p>
生活介護事業所	
<p>コロナワクチン接種後の絆創膏が剥がれていた。きちんと確認して欲しい。 (母親から)</p>	<p>接種後待機時間を経て帰宅となり、いつ剥がれたか確認はできなかったが、フォローアップセンターに問い合わせたところ、剥がれても問題はないとの回答。そのことを説明し了解を得る。</p>
<p>家族会費がポーチに入ったままで、取り出してもらえないでいる。 (母親から)</p>	<p>家族、事業所、お互いに書類や金品等のやり取りを行う場合は、口頭もしくは連絡帳に記載することを確認して了承を得る。</p>