

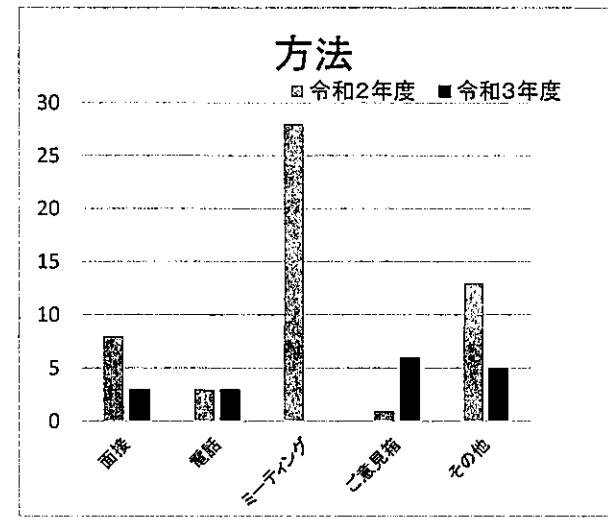
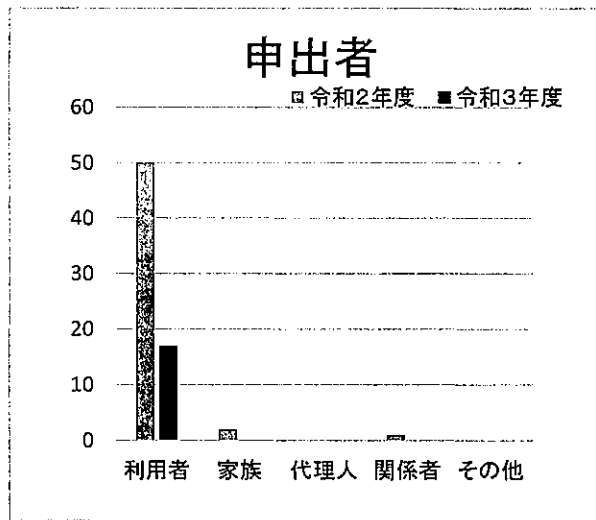
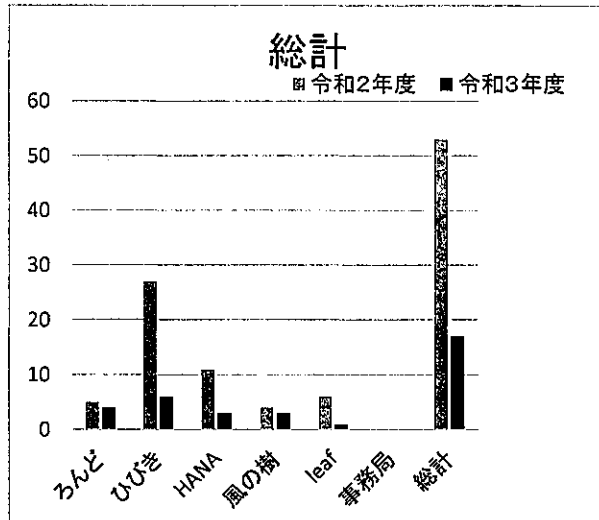
令和3年度前期 事業所別 苦情・意見要望 報告内容

資料2

主訴の分類	ろんど	主訴の分類	ひびき	主訴の分類	HANA
サービス提供内容の質や量	トイレに入るときにスリッパをはき替えない人がいる。	職員の接遇	担当の相談支援専門員が退職し、自分の意志とは関係なく別の人を紹介された。	サービス提供内容の質や量	1時間当たりの工賃を少しでも上げてほしい。
	自分が使った食器を洗わずに水切りかごに戻す人がいる。		利用者に怒鳴られるんじゃないかとビクビクしているので、退所処分にしてほしい。		お楽しみ休憩、イベントをもっと増やしてほしい。
	トイレを利用するときスリッパに履き替えていない、鍵をかけていない人がいる。	説明・情報提供	お昼休みひびきの交流室にぎやかだったが、コロナの感染を考慮し黙食が良いと思う。	主訴の分類	トイレに消臭スプレーを置いてほしい、トイレを全体的にキレイにしてほしい。
	コピー代が高いのもう少し安くしてほしい。	内容サービスの質や量提供	男性スタッフを増やしてほしい。同性のスタッフのほうが相談しやすい。 卓球のラケットを新しく購入してほしい。		風の樹
主訴の分類	leaf	その他	他利用者が最近毎日怒って暴言吐くので怖い。	被害・損害・事故	居室の天井から水漏れしているので何とかしてほしい。
説明・情報提供	外出レクがあるなら口頭で伝えてほしかった。				上の部屋からの水漏れがひどい。注意してほしい。
					駐輪スペースがなくて困っている。ろんど・ひびきには使わないでほしい。

令和3年度 苦情解決 前期まとめ

資料1



《総計》 17件(53)
 ろんど : 4件(5)
 ひびき : 6件(27)
 HANA : 3件(11)
 風の木 : 3件(4)
 leaf : 1件(6)
 事務局 : 0件(0)

・総数が約3分の1に減少している。内訳は、「意見・要望」11件、「苦情」6件、「その他」0件だった。

☆今後も苦情受付について周知を図り、広く苦情や意見要望を受けられるよう活動に取り組む。

《申出者》
 利用者 : 17名(50)
 家族 : 0名(2)
 代理人 : 0名(0)
 関係者 : 0名(1)
 その他 : 0名(0)

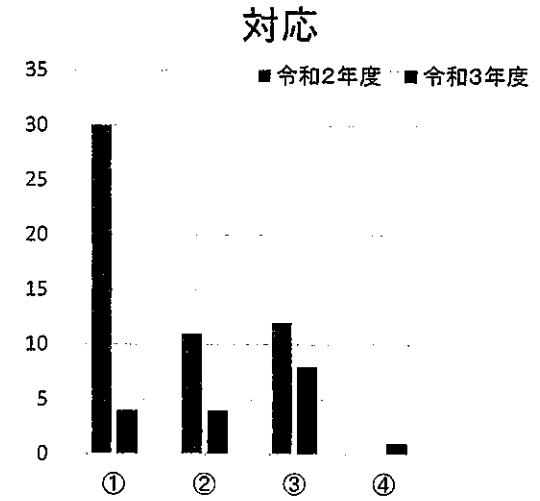
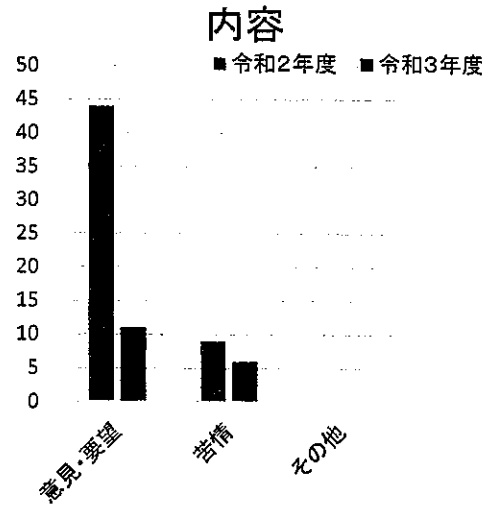
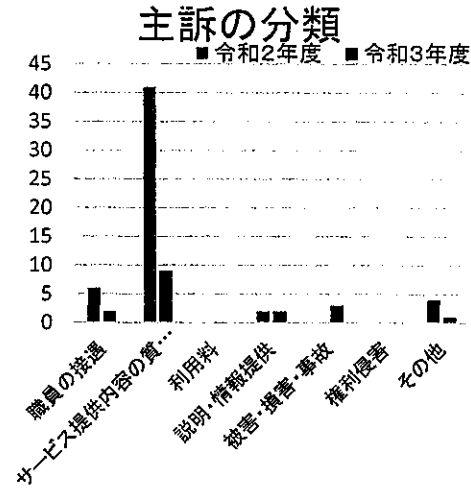
・全て利用者からの申出だった。

《方法》
 面接 : 3件(8)
 電話 : 3件(3)
 ミーティング : 0件(28)
 ご意見箱 : 6件(1)
 その他 : 5件(13)

・「ご意見箱」での受付が一番多かった。
 ・「その他」の内容は、「生活状況表」、「メール」、「訪問時の会話」であった。

令和3年度 苦情解決 前期まとめ

資料1



《主訴の分類》

職員の接遇	: 2件(6)
サービス提供内容の質や量	: 9件(41)
利用料	: 0件(0)
説明・情報提供	: 2件(2)
被害・損害・事故	: 3件(0)
権利侵害	: 0件(0)
その他	: 1件(4)

・約半数が「サービス提供内容の質や量」であった。
 ・「その他」は、利用者から利用者に対するご意見であった。

《内容》

意見・要望	: 11件(44)
苦情	: 6件(9)
その他	: 0件(0)

・総数が約3分の1に減少している。
 ・総数に占める「苦情」の割合は増加している。

《対応》

- ①その場で対応・説明して解決 → 4件(30)
- ②事業所内で検討等行い、改善を図り解決 → 4件(11)
- ③その他の方法で解決 → 8件(12)
- ④継続中 → 1件(0)

・「継続中」が1件ある。
 ・解決したのも経過を観察しながら、より良い支援の提供を目指していく。

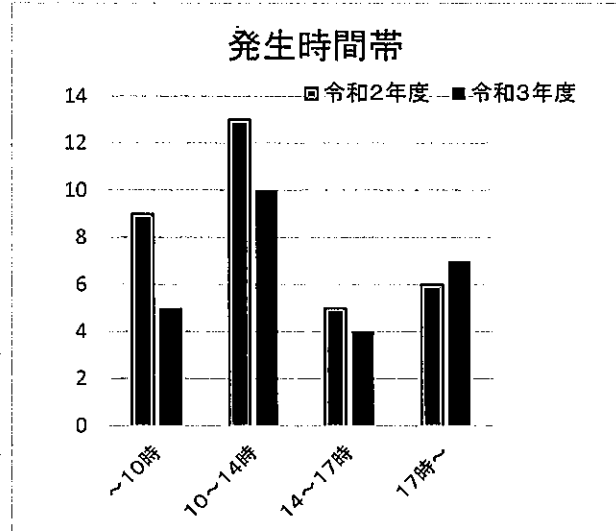
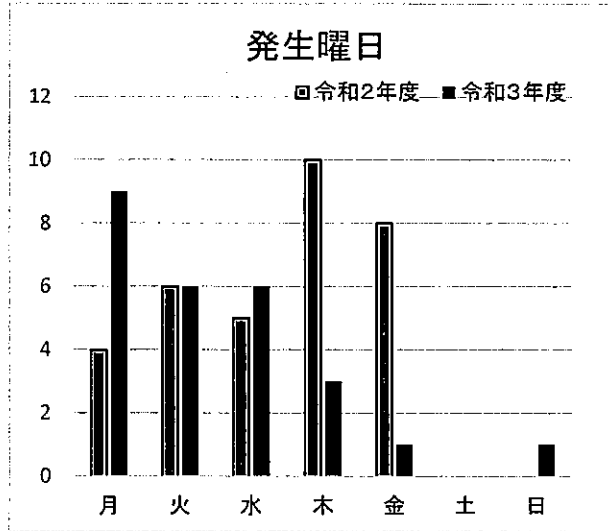
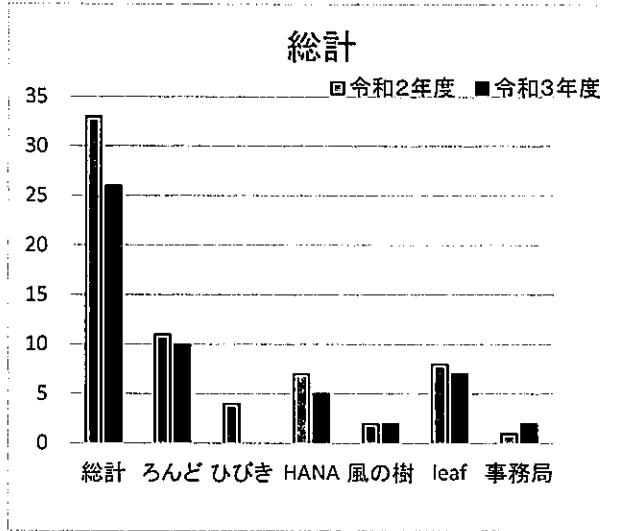
令和3年度前期 事業所別 ヒヤリハット報告内容

資料4

種別	ろんど	種別	風の樹	種別	leaf
感染	1階トイレの壁にカビが生えていた。	外傷	敷地内に蜂の巣ができていたので何とか駆除した。		スタッフ用駐車場にハチの巣を見つけた。
経済的損失	ろんど号の車内灯がついていた。	感染	エレベーターでマスクをしていない住人と乗り合わせた。	外傷	leafの建物にハチの巣を見つけた。
	ハイエースの後部座席の留め金が破損した。	種別	HANA		クッキングプログラム中に包丁が滑り落ちた。
	ハイエースのハッチバックドアが電柱と擦れて少し凹んでしまった。			経済的損失	水道管からの水漏れ。
	草刈りを実施中、刈払い機からの飛び石によりハイエースのサイドガラスが破損した。	経済的損失	国保連請求の事業者情報に不備があり、修正して請求し直した。	経済的損失	金庫の鍵とガス栓の閉め忘れ。
	委託販売の際、バーコードラベルを間違えて別のものを貼って納品してしまった。		日立(内職)の前倒し納品を忘れてしまった。	経済的損失	職員が隣の家の塀に車をこすってしまった。
火のついたタバコを線路に向かって投げている利用者を発見した。	事務所のエアコンを消し忘れて退勤してしまった。		その他	利用者が隣の家の塀に車をこすってしまった。	
その他	出血がある状態で内職を実施してしまい不良が出た。	その他	工賃を誤って本会計の通帳から引き落としてしまった。(本来は作業会計)	種別	事務局
	振興会の書類が事務局に届いていたが、ろんどに渡されたのが締め切り期限を過ぎていた。		家賃の金額変更の引き落とし手続きが遅れ、支払いも遅れてしまった。		
	ぶちろんどのセキュリティロックをかけずに帰宅し管理会社より連絡が入った。			経済的損失	公用車の車内灯の消し忘れ。
				経済的損失	事務室隣の会議室のエアコン消し忘れ。

令和3年度 ヒヤリハット 前期まとめ

資料3



《総計》26件(33)
 rond : 10件(11)
 ひびき : 0件(0)
 HANA : 5件(7)
 風の樹 : 2件(2)
 leaf : 7件(8)
 事務局 : 2件(1)

- ・前年度に引き続き、総数は減少した。
- ・各事業所によって、増加、減少、変化なしと、傾向はそれぞれだった。

《発生曜日》
 月曜日 : 9件(4)
 火曜日 : 6件(6)
 水曜日 : 6件(5)
 木曜日 : 3件(10)
 金曜日 : 1件(8)
 土曜日 : 0件(0)
 日曜日 : 1件(0)

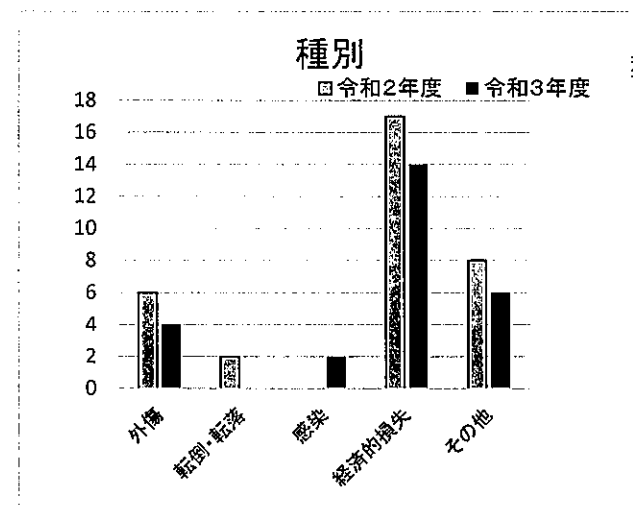
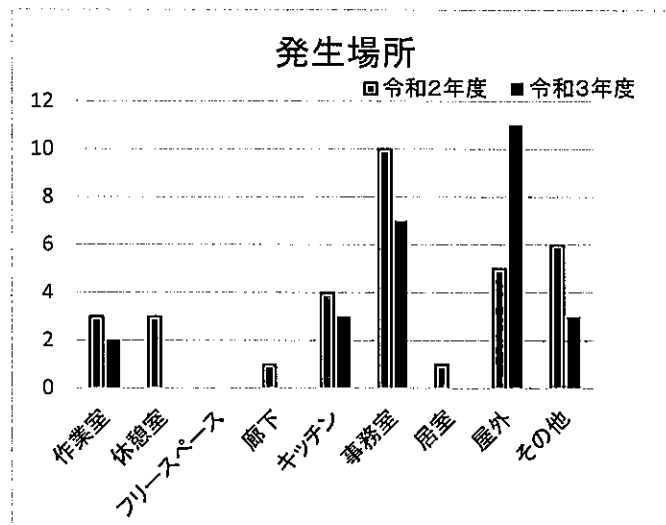
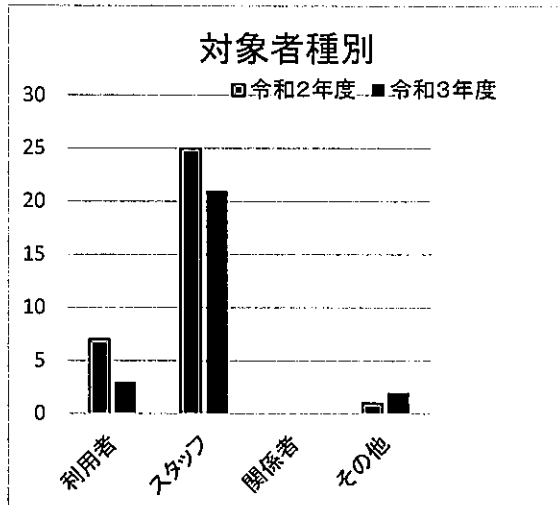
- ・一番多い発生曜日は月曜日だった。木曜日と金曜日の発生が減少している。
- ・前年度に引き続き、土曜日、日曜日の件数は少なく、日曜日の1件のみだった。

《発生時間帯》
 10時以前 : 5件(9)
 10時~14時 : 10件(13)
 14時~17時 : 4件(5)
 17時以降 : 7件(6)

- ・前年度と変わらず、10時~14時の時間帯が一番多い。
- ・17時以降の全体に占める割合が増加している。

令和3年度 ヒヤリハット 前期まとめ

資料3



《対象者種別》

利用者 : 3件(7)
 スタッフ : 21件(25)
 関係者 : 0件(0)
 その他 : 2件(1)

・前年度に引き続き、「スタッフ」の件数が一番多い。

・その他は、「サンハイツの住人」などであった。

《発生場所》

作業室 : 2件(3)
 休憩室 : 0件(3)
 フリースペース : 0件(0)
 廊下 : 0件(1)
 キッチン : 3件(4)
 事務室 : 7件(10)
 居室 : 0件(1)
 屋外 : 11件(5)
 その他 : 3件(6)

・「屋外」の件数が増加し、一番多く発生している。

・「その他」は、「喫煙所」や「エレベーター内」などであった。

《種別》

外傷 : 4件(6)
 転落・転倒 : 0件(2)
 感染 : 2件(0)
 経済的損失 : 14件(17)
 その他 : 6件(8)

・前年度に引き続き、「経済的損失」が一番多かった。

・前年度はなかった「感染」に関係するものが発生した。

・「その他」は、「出火の恐れ」や「信頼関係喪失」、「提出書類期限切れ」など様々であった。