

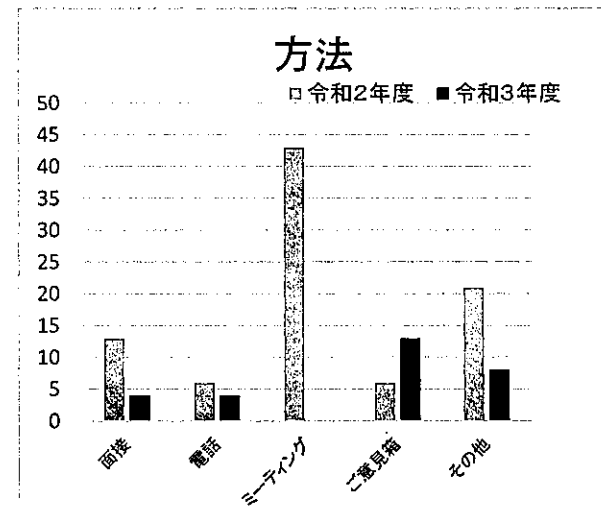
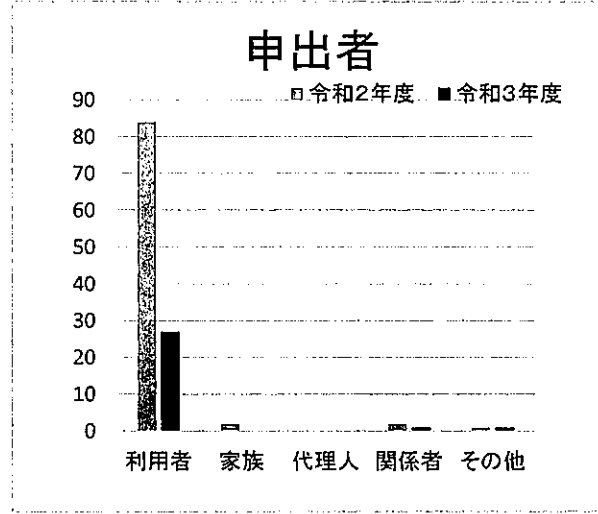
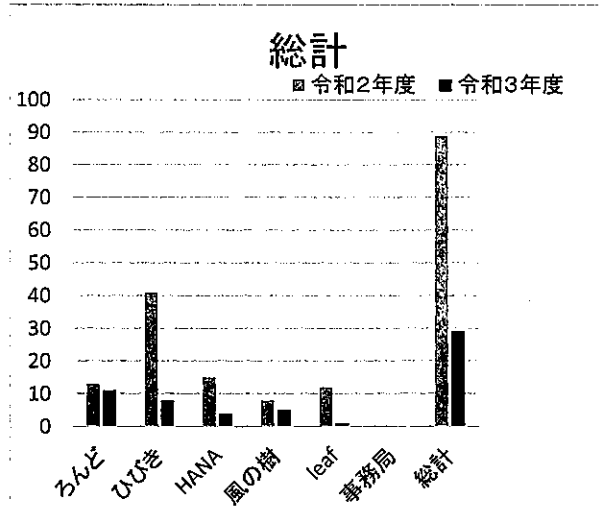
令和3年度後期(年間) 事業所別 苦情・意見要望 報告内容

資料1

主訴の分類	rond	主訴の分類	ひびき	主訴の分類	HANA	主訴の分類	風の樹
職員の接遇	なぜ、まじめに作業に取り組もうとしない人や毎週来ない人が在籍できるのか。	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。	サービスの質や提供内容	1時間当たりの工賃を少しでも上げてほしい	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。
サービスの質	トイレに入るときにスリッパをはき替えない人がいる。	サービスの質	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		上の部屋からの水漏れがひどい。注意してほしい。
	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。		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。		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。		駐輪スペースがなくて困っている。 rond・ひびきには使わないでほしい。
	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。		卓球のラケットを新しく購入してほしい。		被害・損害・事故		屋根から落雪し、隣接グループホームの職員の車に直撃して、リアワイパーを破損してしまった。
コピー代が高いのでもう少し安くしてほしい。	毎月15日は rond の工賃支給日なので、理事会開催は15日以外にしてほしい。	主訴の分類	leaf	災害時、安否確認という理由で深夜に男性利用者が部屋を訪ねて来たのが嫌だったので何とかしてほしい。			
説明・情報提供	配膳作業をしている人は1階ぶち rond で食事をしているが、皆はどう思っているか。	説明・情報提供	ひびきのパソコンでSNSを利用し、実名を書き込んでいる利用者がいる。	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。		
被害・損害・事故	大事なおもちゃを rond に寄付したが、そのことでメンバーから心が傷つく言葉を言われた。		お昼休みひびきの交流室がにぎやかだったが、コロナの感染を考慮し黙食が良いと思います。				
その他	マスクの着用を義務化して欲しい。作業を選ぶ人に同じ工賃を出すことや作業時間がみんな違うのは不公平だ。	その他	他利用者が最近毎日怒って暴言吐くので怖い。				
	マスクの簡易的な容れ物を作ってみてはどうか。						
	全くマスクを着用していない人がいるので本人に注意して欲しい。						
	ぶち rond のPOPのデザインをユニークなものに変えてはどうか。						

令和3年度 苦情解決 後期(年間)まとめ

資料2



《総計》29件(89)

ろんど : 11件(13)
 ひびき : 8件(41)
 HANA : 4件(15)
 風の樹 : 5件(8)
 leaf : 1件(12)
 事務局 : 0件(0)

・総数が大幅に減少している。ひびきのスタッフミーティングでの件数が減少したことが背景として考えられる。

☆件数が減っていることが必ずしも良い傾向だとは言えない。今後も常にアンテナを張り、問題意識を持ちながら、苦情や意見・要望を広く吸い上げられる環境づくりに取り組んでいく。

《申出者》

利用者 : 27名(84)
 家族 : 0名(2)
 代理人 : 0名(0)
 関係者 : 1名(2)
 その他 : 1名(1)

・前年度と同様、利用者からの申出が9割以上を占めている。
 ・その他は、「隣人」だった。

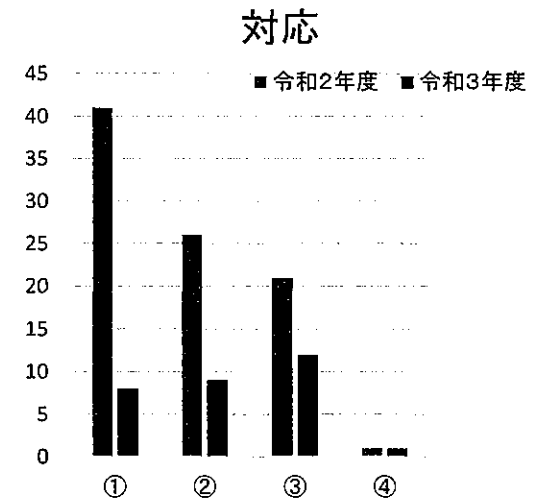
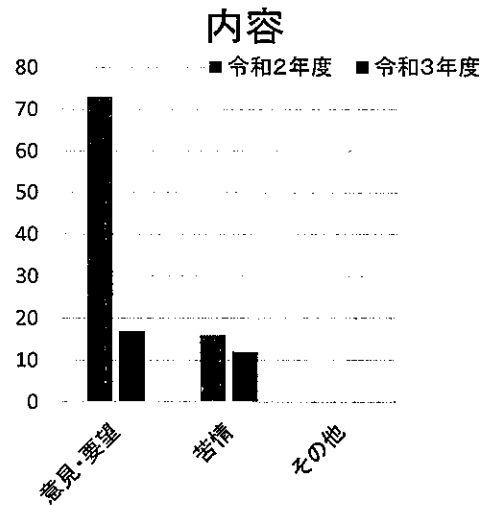
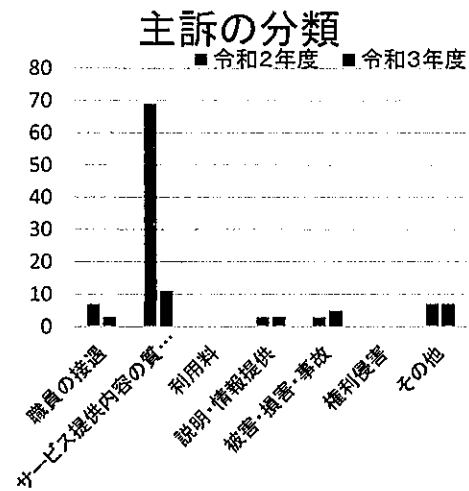
《方法》

面接 : 4件(13)
 電話 : 4件(6)
 ミーティング : 0件(43)
 ご意見箱 : 13件(6)
 その他 : 8件(21)

・ご意見箱での受付が増加し、面接での受付が減少している。
 ・その他は「運営懇談会」、「メール」、「生活状況表」、「会話の中で」などがあつた。

令和3年度 苦情解決 後期(年間)まとめ

資料2



《主訴の分類》

職員の接遇	: 3件(7)
サービス提供内容の質や量	: 11件(69)
利用料	: 0件(0)
説明・情報提供	: 3件(3)
被害・損害・事故	: 5件(3)
権利侵害	: 0件(0)
その他	: 7件(7)

- ・昨年度に引き続き、「サービス提供内容の質や量」の件数が最も多い。
- ・その他は、「メンバー間での要望やご意見」、「POPデザインの提案」などであった。

《内容》

意見・要望	: 17件(73)
苦情	: 12件(16)
その他	: 0件(0)

- ・総数に占める「意見・要望」の割合は、昨年度が約8割、今年度が約6割であった。
- ・総数に占める「苦情」の割合は、昨年度が約2割、今年度が約4割であった。

《対応》

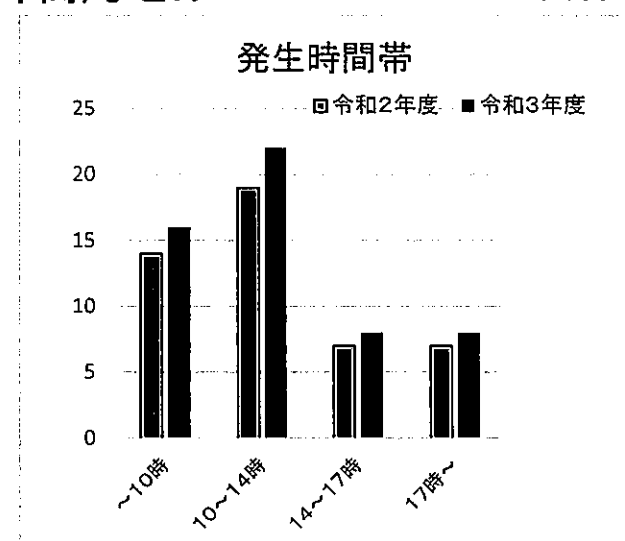
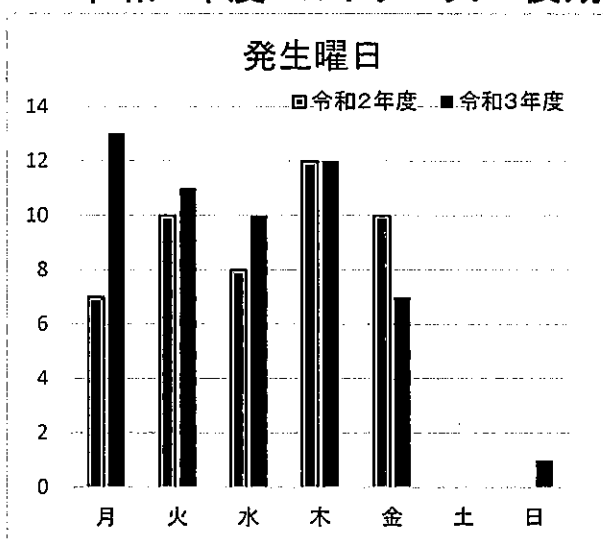
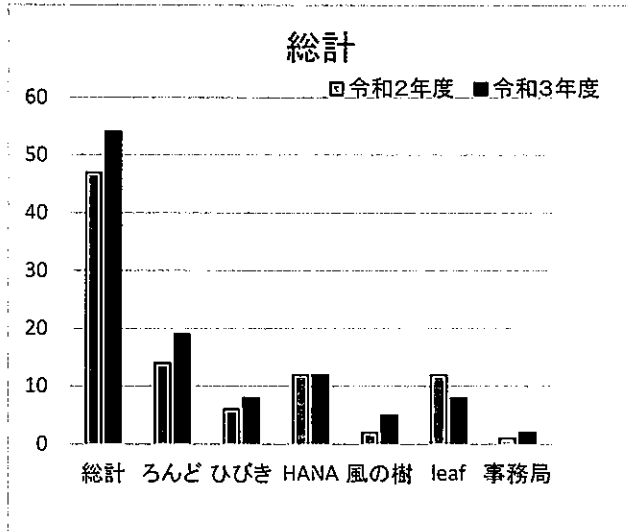
- ①その場で対応・説明して解決 → 8件(41)
- ②事業所内で検討等を行い、改善を図り解決 → 9件(26)
- ③その他の方法で解決 → 12件(21)
- ④継続中 → 1件(1)

- ・「継続中」のものが1件ある。
- ・解決したも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。

種別	ろんど	種別	ひびき	種別	HANA	
外傷	施設外就労先で荷物を持った際に腰を痛めた。	外傷	プログラム中にホットプレートで火傷した。	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。	
	清掃中、階段を下りている際バランスを崩し壁に手をつき出血した。		ろんど利用者がひびき職員に殴りかかろうとした。		日立(内職)の前倒し納品を忘れてしまった。	
感染	1階トイレの壁にカビが生えていた。		テーブル移動中、手がテーブルの間に思いっきり挟まった。		事務所のエアコンを消し忘れて退勤してしまった。	
経済的損失	ろんど号の車内灯がついていた。	経済的損失	エアコンの消し忘れ。		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)	
	ハイエースの後部座席の留め金が破損した。	その他	ろんどの通帳を銀行窓口で渡され、確認せずに持ち帰ってしまった。		作業室の窓の鍵をかけ忘れて退勤してしまった。	
	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。	その他	窓と鍵の閉め忘れ。		休憩室の窓の鍵をかけ忘れて退勤してしまった。	
	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。	種別	風の樹		休憩室の電気を消し忘れて退勤してしまった。	
	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。	外傷	敷地内に蜂の巣ができていたので何とか駆除した。		自主製品のインターネット販売で表示番号と管理番号にずれがあり、販売した商品が定かではなくなってしまった。	
	メンバーにやっていないことを注意され、腹が立ち、洗面器を投げて破損させた。	外傷・経損・その他	消防点検の際、法律に基づく避難経路が確保されていないと指摘された。		その他	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。
	支援センターひびきのスタッフルーム入口の扉を蹴って破損させた。	その他	消防点検の際、灯油ストーブの周辺に可燃物が散乱していたので片づけるよう指摘された。			アレルギーのある利用者に、該当食物の入っている食事を提供するところだった。
	清掃先でハイエースをぶつけてしまい、ハッチバックドアがへこみ、リアガラスが割れた。	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。	利用者に訪問看護からの伝達(訪問時間)を伝え忘れてしまった。		
	ろんど階段の天井から大量の雨漏りがしていた。	感染・その他	ゴミ捨て場から不衛生な炊飯器と鍋を拾ってきて、お米を炊いて食べようとした。	事務室の電気ストーブと加湿器を切り忘れて退勤してしまった。		
	関係者になりすまし、解凍ファイルを送信して感染させる迷惑メールが相次いで報告されている。	種別	leaf			
その他	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。	外傷	ハチの巣を見つけた。	経済的損失	水道管からの水漏れ。	
	出血がある状態で内職を実施してしまい不良が出てしまった。		包丁が滑り落ちた。		金庫の鍵とガス栓の閉め忘れ。	
	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。	その他	隣の家の塀に車をこすってしまった。		車をこすってしまった。	
	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。				電気ポットの電源を消し忘れた。	
	望年会の帰宅途中、車内で嘔吐した。					
ろんど号の後部座席のシートベルトがないことに気が付いた。	種別	事務局				
	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 後期(年間)まとめ

資料4



《総計》54件(47)
 rond : 19件(14)
 ひびき : 8件(6)
 HANA : 12件(12)
 風の樹 : 5件(2)
 leaf : 8件(12)
 事務局 : 2件(1)

・過去2年間、総数は減少傾向だったが、今年度は増加していた。
 ・件数が増加した事業所、変わらない事業所、減少した事業所とあり、それぞれであった。

《発生曜日》
 月曜日 : 13件(7)
 火曜日 : 11件(10)
 水曜日 : 10件(8)
 木曜日 : 12件(12)
 金曜日 : 7件(10)
 土曜日 : 0件(0)
 日曜日 : 1件(0)

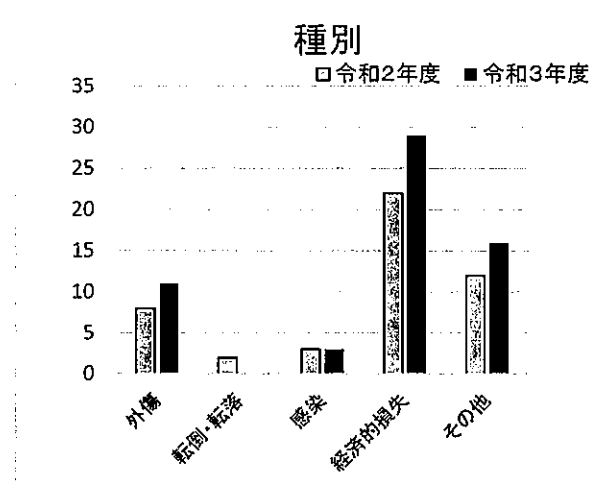
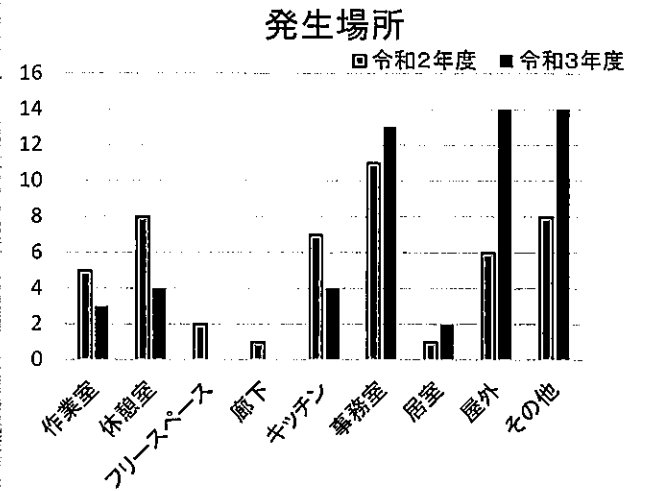
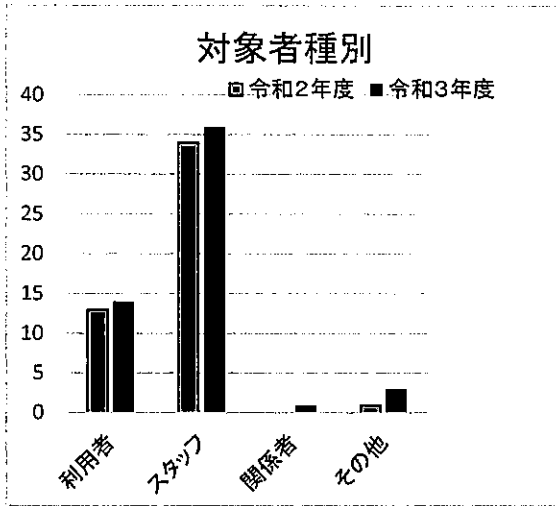
・一番多い発生曜日は月曜日だった。
 ・前年度は土日に発生しなかったが、今年度は日曜日に1件発生した。(GHに蜂が発生した)

《発生時間帯》
 10時以前 : 16件(14)
 10時~14時 : 22件(19)
 14時~17時 : 8件(7)
 17時以降 : 8件(7)

・前年度と同様、10時~14時の時間帯が一番多い。

令和3年度 ヒヤリハット 後期(年間)まとめ

資料4



《対象者種別》

- 利用者 : 14件(13)
- スタッフ : 36件(34)
- 関係者 : 1件(0)
- その他 : 3件(1)

・前年度と同様、「スタッフ」の件数が一番多かった。
 ・その他は、「陽光社ビルの住人」などであった。

《発生場所》

- 作業室 : 3件(5)
- 休憩室 : 4件(8)
- フリースペース : 0件(2)
- 廊下 : 0件(1)
- キッチン : 4件(7)
- 事務室 : 13件(11)
- 居室 : 2件(1)
- 屋外 : 14件(6)
- その他 : 14件(8)

・前年度は「事務室」での発生が一番多かったが、今年度は「屋外」「その他」での発生が多かった。
 ・その他は、「交流室」、「エレベーター内」、「施設外就労先」、「階段」などであった。

《種別》

- 外傷 : 11件(8)
- 転落・転倒 : 0件(2)
- 感染 : 3件(3)
- 経済的損失 : 29件(22)
- その他 : 16件(12)

・前年度と同様、「経済的損失」の件数が一番多かった。
 ・その他は、「信頼関係喪失」、「出火」、「アレルギー反応」、「提出書類の期限切れ」など様々であった。