

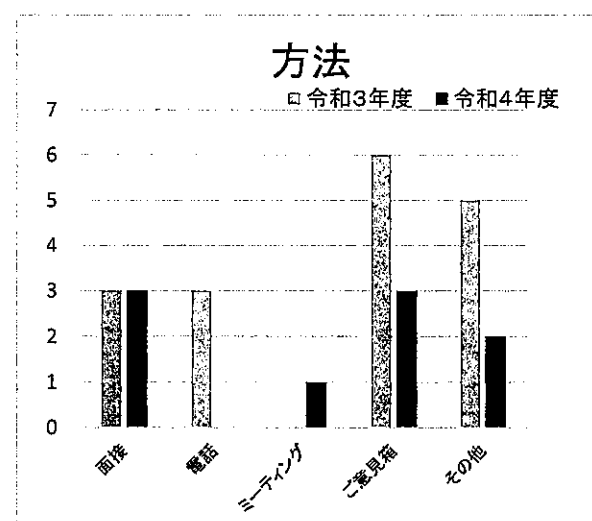
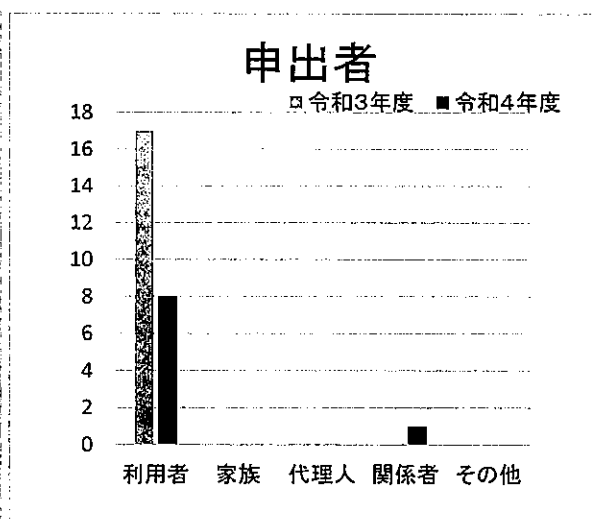
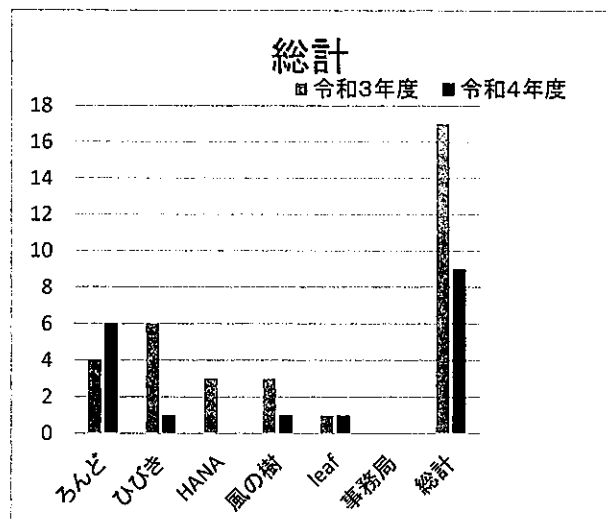
令和4年度前期 事業所別 苦情・意見要望 報告内容

資料1

主訴の分類	ろんど	主訴の分類	ひびき	主訴の分類	風の樹
職員の接遇	規則しか考えのないスタッフがいる。	内容サービスの質や提供量	ひびきの廊下で電話をしている人(利用者)がいるが、声が大きくなっている。	内容サービスの質や提供量	スタッフとの会話をボイスレコーダーに録音して、それを持って匿名で行政機関などに相談したことがあった。訴えるつもりでいたが、落ち着いてきたので録音は消して訴えることもやめた。今は悩んでいないが、経過をスタッフ間で共有してほしい。
サービスの質や提供量の	短時間の利用で作業もしていない人が出勤扱いになるのはおかしいと思う。				
	ぶちろんどのロゴをみんなで考えてみるのはいかがでしょうか。				
	作業室で流しているラジオを止めて欲しい。	主訴の分類	leaf		
被害事故	内職の封入封緘製品に血痕のようなものが付着していた。				
その他	駐輪場の自転車を並べずに停める人がいる。	内容サービスの質や提供量	クッキングプログラムを火曜日から金曜日に戻してはどうか。		

## 令和4年度 苦情解決 前期まとめ

## 資料2



《総計》 9件(17)  
 ろんど : 6件( 4)  
 ひびき : 1件( 6)  
 HANA : 0件( 3)  
 風の樹 : 1件( 3)  
 leaf : 1件( 1)  
 事務局 : 0件( 0)

- ・総数が約2分の1に減少している。内訳は、「意見・要望」6件、「苦情」3件、「その他」0件だった。
- ・苦情の総数が激減している。
- ・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 : 8名(17)  
 家族 : 0名( 0)  
 代理人 : 0名( 0)  
 関係者 : 1名( 0)  
 その他 : 0名( 0)

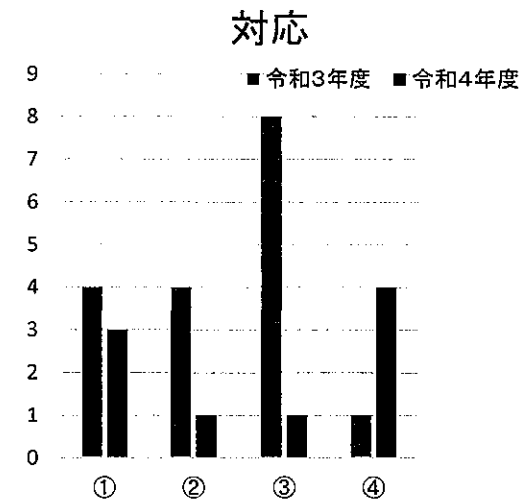
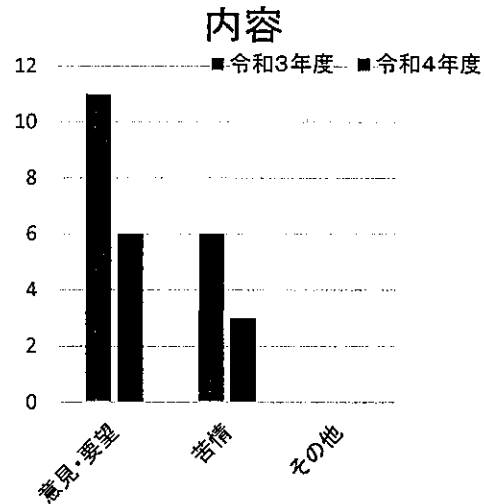
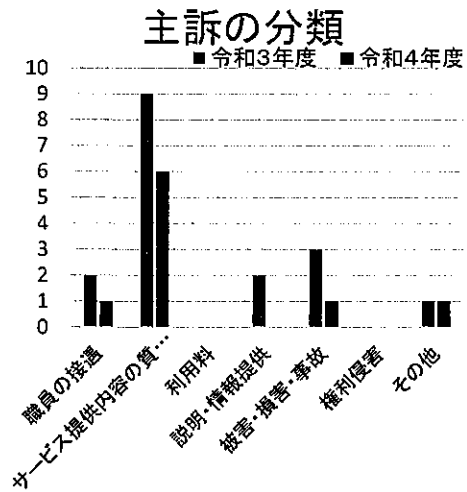
- ・利用者からの申出8件、関係者1件だった。

《方法》  
 面接 : 3件( 3)  
 電話 : 0件( 3)  
 ミーティング : 1件( 0)  
 ご意見箱 : 3件( 6)  
 その他 : 2件( 5)

- ・「ご意見箱」「ご意見箱」が3件。
- ・「ミーティング」が1件
- ・「その他」の内容は、「取引先からのメール」、「交流室での雑談中」であった。

## 令和4年度 苦情解決 前期まとめ

## 資料2



#### 《主訴の分類》

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

- ・「サービス提供内容の質や量」が6件、「職員の接遇」「被害・損害・事故」「その他」はそれぞれ1件。
- ・「その他」は、駐輪場の止め方であった。

#### 《内容》

意見・要望	: 6件(11)
苦情	: 3件( 6)
その他	: 0件( 0)

- ・昨年に比べ総数が半分に減少している。
- ・去年に比べ、1件も上がっていない事業所が散見される状況を分析すると、苦情が全くない環境なのか、もしくは苦情を拾える環境整備が出来ていない可能性が予想される。

#### 《対応》

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

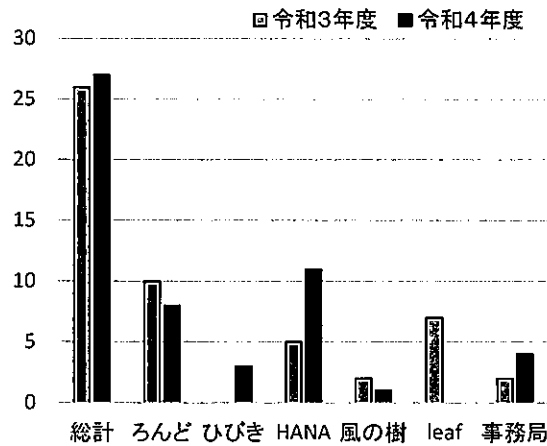
- ・「継続中」が4件ある。
- ・解決したのも経過を観察しながら、より良い支援の提供を目指していく。

種別	ろんど	種別	HANA	種別	ひびき
外傷	公用車に利用者に乗せ職員がスライドドアを閉めた際に利用者の指を挟んでしまった。	外傷	革の穴あけ中に、差し込んだ目打ちを抜く際に左親指に擦って傷つけ、血が出てしまった。	外傷	イライラしていたため喫煙所の扉を思いっきり閉めた際、窓ガラスにヒビが入った。
経済的損失	事業所所有の携帯電話をエプロンのポケットに入れたまま洗濯してしまった。		喫煙所に大きなハチの巣があった。	経済的損失	福島県のスポーツ大会終了後、ひびきに着いて入り口の鍵を開けようとしたら閉まっていなかった。
	清掃中、公用車(ノア)が清掃バケツに乗りあげて破損させてしまった。	経済的損失	工賃引落しの額を間違えて引き出してしまった。	その他	交流室の一番端の窓が数センチ空いていた。
	運転開始時にタイヤがバーストしていた。		作業室の一番奥の電気がついたまま退勤してしまった。		
その他	食事提供の際に対象者の食事にプラスチックの破片のようなものが入っていた。		相談室のエアコンを消し忘れて帰社してしまった。	経済的損失	事務局
	アパート清掃終了後車を発進させた際に後方の確認を怠り、急ブレーキを踏んだ。		事業所を出た所で利用者と立ち話をしながら施錠、セキュリティをかけていたが、施錠せずセキュリティだけ設定して帰ってしまった。		
	階段の天井から雨漏りがあった。管理会社へ報告はしているが改善はなされていなかった。	休憩室の窓の鍵の施錠を忘れた。			
	変更後の定款がろんどのファイルに保管されていなかった。メールでも送付はなかった。	休憩室の窓の鍵の施錠を忘れた。	その他	7月分のろんどの人件費が合わなかった。	
	風の樹	日立の内職の納入明細表への納入数記入漏れ。			
外傷	居室の玄関ドア付近に蜂の巣ができていた。	その他	日立の内職を5ケース引き渡す際、本日完成した3ケース分のかんばんを差し忘れて引き渡してしまった。		
			コープマート泉に納品した際バーコードを貼り忘れてしまった。		

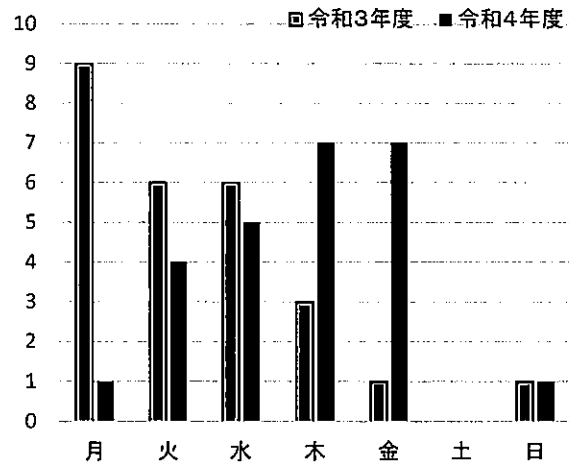
# 令和4年度 ヒヤリハット 前期まとめ

資料4

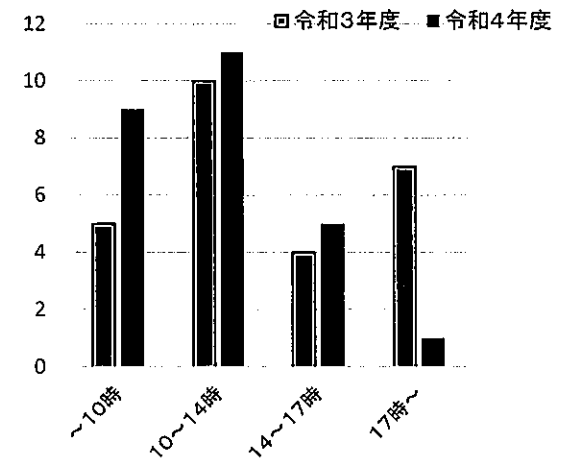
### 総計



### 発生曜日



### 発生時間帯



#### 《総計》27件(26)

- ろんど : 8件(10)
- ひびき : 3件(0)
- HANA : 11件(5)
- 風の樹 : 1件(2)
- leaf : 0件(7)
- 事務局 : 4件(2)

- ・前年度と総数はほぼ変わらなかった。
- ・大きく増加、減少している事業所がある。

#### 《発生曜日》

- 月曜日 : 1件(9)
- 火曜日 : 4件(6)
- 水曜日 : 5件(6)
- 木曜日 : 7件(3)
- 金曜日 : 7件(2)
- 土曜日 : 0件(0)
- 日曜日 : 1件(1)

- ・一番多い発生曜日は木曜日と金曜日で、前年度より大きく増加しており、月曜日の発生が大きく減少している。

- ・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》

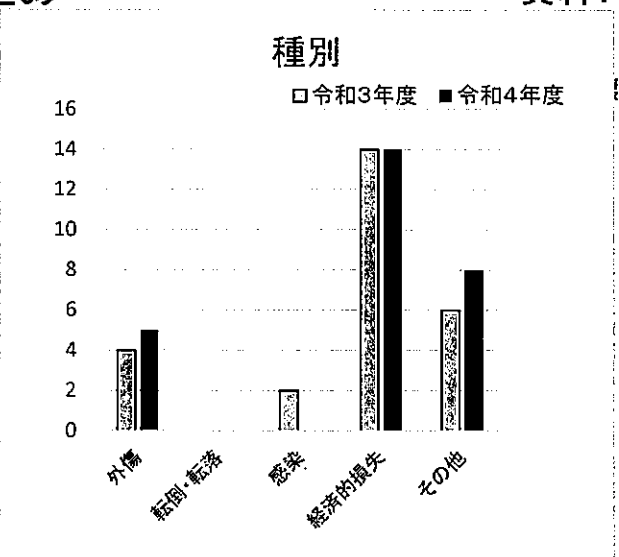
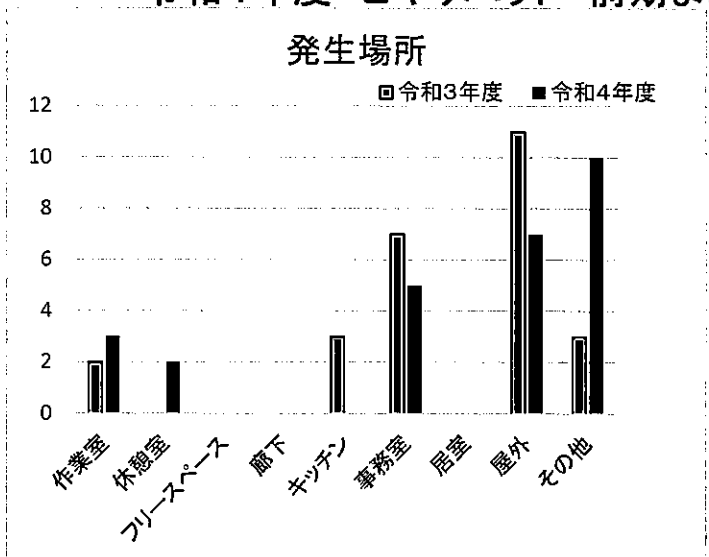
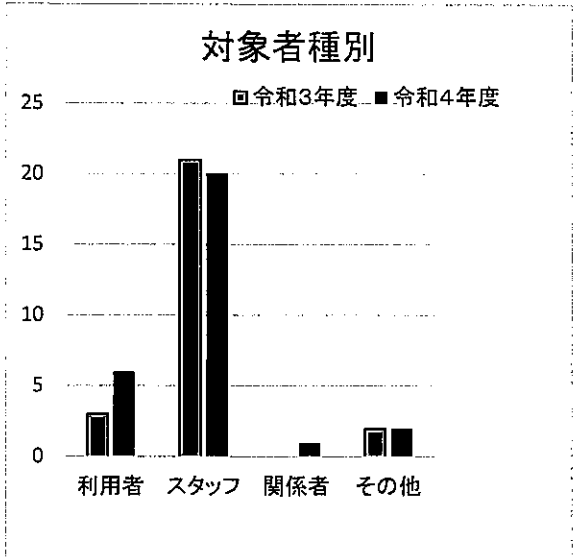
- 10時以前 : 9件(5)
- 10時～14時 : 11件(10)
- 14時～17時 : 5件(4)
- 17時以降 : 1件(7)

- ・前年度と変わらず、10時～14時の時間帯が一番多い。

- ・10時以前の発生が増え、17時以降の発生が減った。

# 令和4年度 ヒヤリハット 前期まとめ

資料4



《対象者種別》  
 利用者 : 6件( 3)  
 スタッフ : 20件(21)  
 関係者 : 1件( 0)  
 その他 : 2件( 2)

・前年度に引き続き、「スタッフ」の件数が一番多い。  
 ・その他は、「GHの大家」であった。

《発生場所》  
 作業室 : 3件( 2)  
 休憩室 : 2件( 0)  
 フリースペース : 0件( 0)  
 廊下 : 0件( 0)  
 キッチン : 0件( 3)  
 事務室 : 5件( 7)  
 居室 : 0件( 0)  
 屋外 : 7件(11)  
 その他 : 10件( 3)

・「屋外」の件数が減少し、休憩室が増加した。  
 ・「その他」は、「駐車場」、「喫煙所」、「階段」、「入り口」など様々で件数も一番多かった。

《種別》  
 外傷 : 5件( 4)  
 転落・転倒 : 0件( 0)  
 感染 : 0件( 2)  
 経済的損失 : 14件(14)  
 その他 : 8件( 6)

・前年度に引き続き、「経済的損失」が一番多かった。  
 ・「その他」は、「信頼関係喪失」、「雨漏り」、「異物混入」、「防犯」など様々であった。