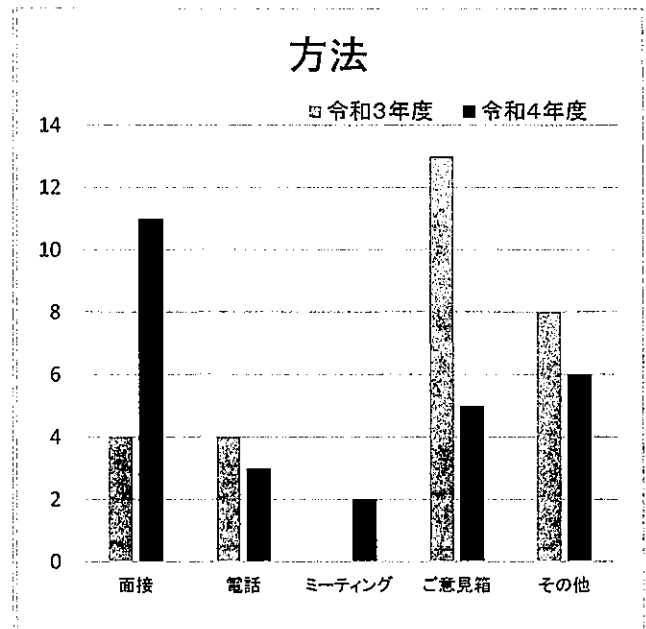
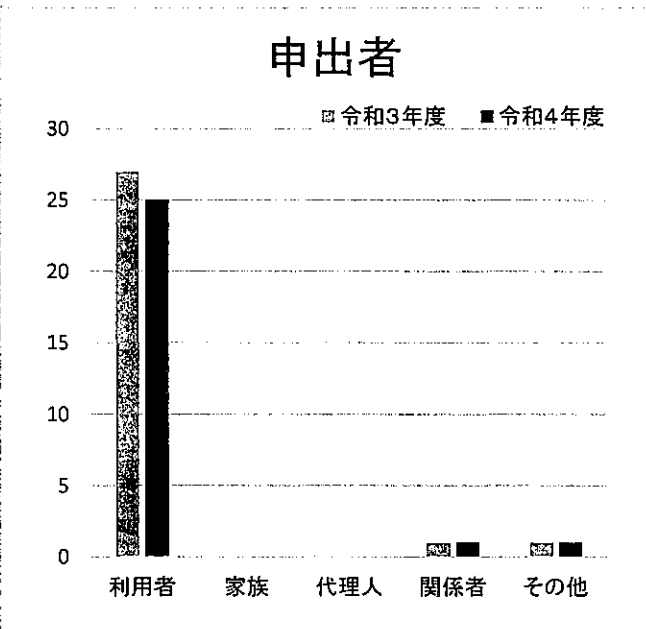
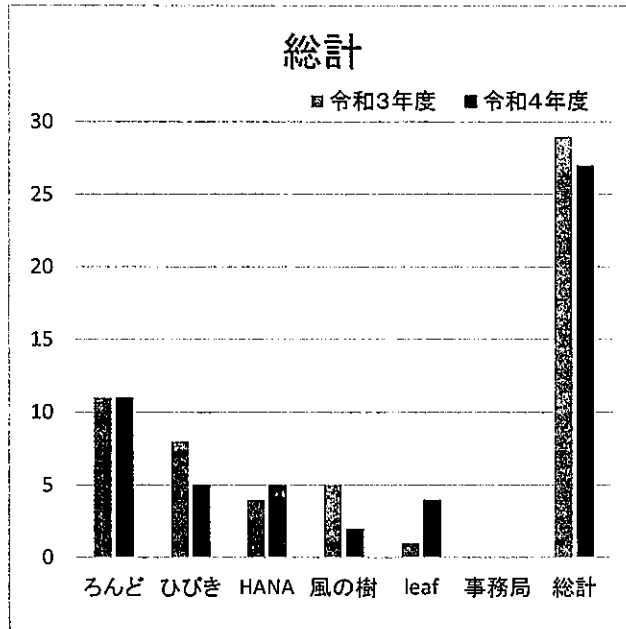


主訴の分類	ろんど	主訴の分類	ひびき	主訴の分類	風の樹
職員の接遇	規則しか考えのないスタッフがいる。	内容の品質や量	ひびきの廊下で電話をしている人(利用者)がいるが、声が大きくなっている。	サービス提供内容の質や量	スタッフとの会話をボイスレコーダーに録音して、それを持って匿名で行政機関などに相談したことがあった。訴えるつもりでいたが、落ち着いてきたので録音は消して訴えることもやめた。今は悩んでいないが、経過をスタッフ間で共有してほしい。
	法人に対する不満を書いた記入用紙を受け取った。				
サービス提供内容の質や量	短時間の利用で作業もしていない人が出勤扱いになるのはおかしいと思う。	職員の接遇	長くいたスタッフが辞めてしまって、ひびきの今のスタッフは話を聞いてくれない。	主訴の分類	隣室の住人の生活音が気になる。靴を履く音、ドアを閉める音、夜中や明け方の出入りがうるさくK. Kが寝不足になり我慢の限界が来ているので何とかして欲しい。
	ぷ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。		福島市中央包括に電話があり、ひびき利用時に職員の声掛けがなく、体調が悪くなってしまうので、顔を見たら声をかけて欲しい。		
	作業室で流しているラジオを止めて欲しい。	被害損害事故	帰宅時暗くなるので懐中電灯をもって帰ると良いのではないかな。		
	ろんどの職員にはろんどで長く勤めて欲しい。	権利侵害	交流室で話をしている時、「世のため人のために死ね」と言われた。真面目な顔で言われてショックだった。		
	他の利用者から干渉される。	主訴の分類	leaf		
被害損害事故	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。	サービス提供内容の質や量	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。	被害損害事故	イベントとして豆まきをしてほしい。
	以前トラブルのあった利用者が通所を再開した。		通所時、ウォーキングで外出中だったため施錠されていて中に入れない。		テニスをしたい。
その他	駐輪場の自転車を並べずに停める人がある。	サービス提供内容の質や量	自宅に会報が届かない。	権利侵害	担当の相談支援専門員が他メンバーの前で面接の結果を聞いてきた。みんなの前で言ってほしくなかった。
	しらすおにぎりにしらすが入っていなかった。		利用者が使用するティースプーンが汚れたままになっている。		他施設を見学に行く際、スタッフが他メンバーの前で「見学」と声をかけた。内密に話をしてほしい。

令和4年度 苦情解決 後期まとめ

資料2



《総計》 27件(29)
 ろんど : 11件(11)
 ひびき : 5件(8)
 HANA : 5件(4)
 風の樹 : 2件(5)
 leaf : 4件(1)
 事務局 : 0件(0)

・総数は前年と比べるとやや減少している。
 ・今後も苦情、要望の受付について周知を図ること、要望が言いやすい環境を作ること意識し取り組んでいく。

《申出者》
 利用者 : 25名(27)
 家族 : 0名(0)
 代理人 : 0名(0)
 関係者 : 1名(1)
 その他 : 1名(1)

・申出者のほとんどは利用者からである。
 ・「関係者」では「GHの大家」から、「その他」では「隣接するGHの職員」からの申し出だった。

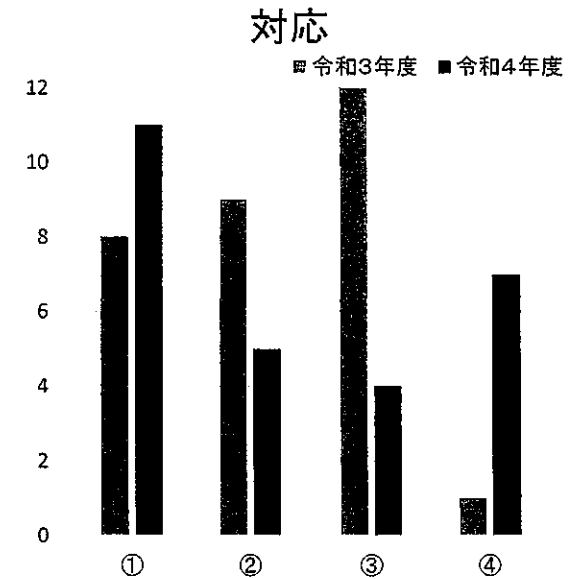
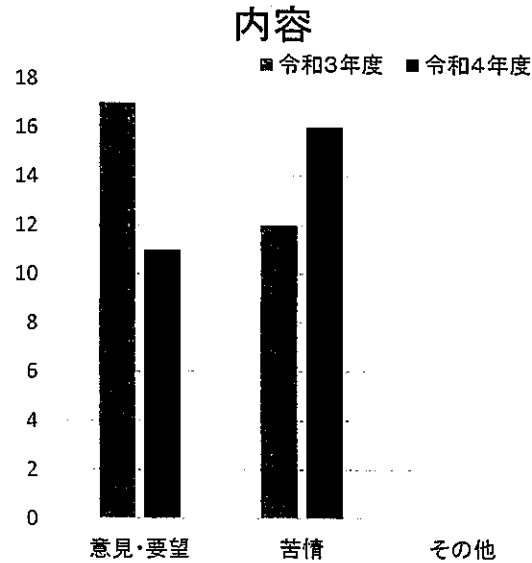
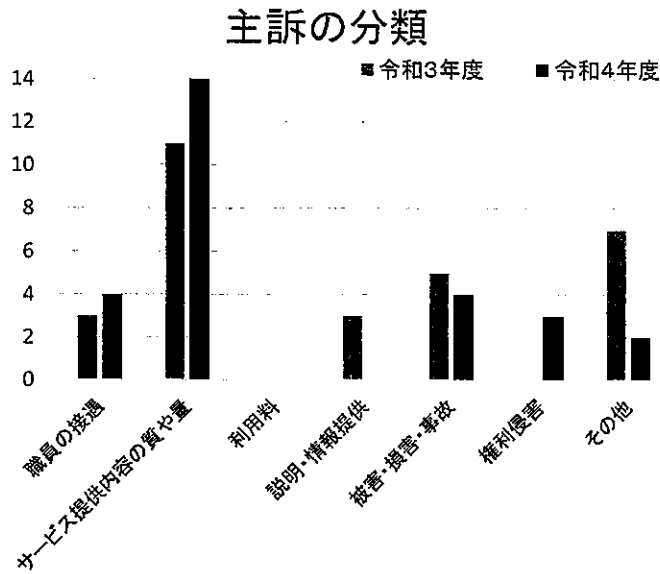
《方法》
 面接 : 11件(4)
 電話 : 3件(4)
 ミーティング : 2件(0)
 ご意見箱 : 5件(13)
 その他 : 6件(8)

・「ご意見箱」の件数が減り、「面接」での受付が多くなっている。
 ・「ミーティング」での受付も2件あった。
 ・「その他」では「雑談中」が4件、「プログラム終了後の会話」「メール」での受付だった。

※()は前年度の件数

令和4年度 苦情解決 後期まとめ

資料2



《主訴の分類》

- 職員の接遇 : 4件(3)
- サービス提供内容の質や量 : 14件(11)
- 利用料 : 0件(0)
- 説明・情報提供 : 0件(3)
- 被害・損害・事故 : 4件(5)
- 権利侵害 : 3件(0)
- その他 : 2件(7)

・「説明・情報提供」が0件に、「権利侵害」が3件になった。
 ・「その他」では「自転車の止め方」「おにぎりの具の量」に対する意見、要望だった。
 ・職員の離職に関する意見要望が例年より目立った。

《内容》

- 意見・要望 : 11件(17)
- 苦情 : 16件(12)
- その他 : 0件(0)

・「意見・要望」が6件減少、苦情が4件増加となっている。例年、「意見・要望」の件数割合が高かったが逆転している。
 ・雑談中などで出た細かい要望なども吸い上げ、対応できるようにしていく。

《対応》

- ①その場で対応・説明して解決 →11件(8)
- ②事業所内で検討等行い、改善を図り解決 →5件(9)
- ③その他の方法で解決 →4件(12)
- ④継続中 →7件(1)

・多くはその場で対応し解決している反面、現在も継続して対応しているケースも多い。
 ・「その他の方法」として、「後日対応して解決」「本人に連絡を入れて解決」「本人に事情を説明して納得してもらった」ケースがあった。

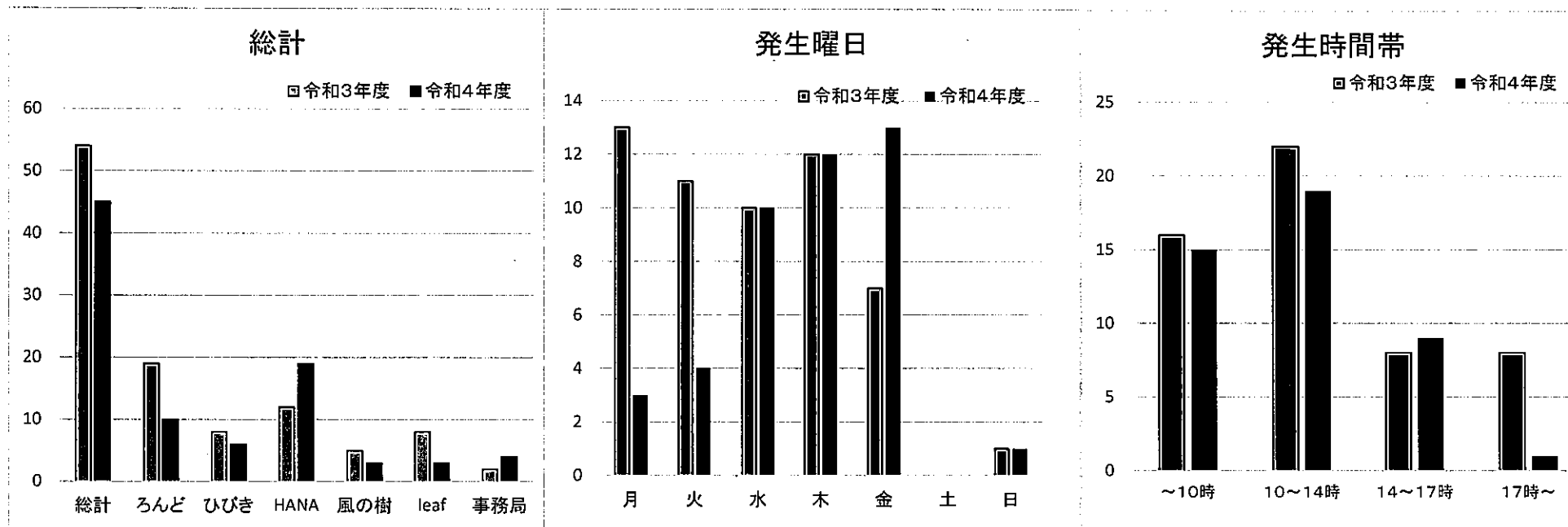
令和4年度後期 事業所別 ヒヤリハット報告内容

資料3

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。
	除草液が漏れ利用者にかかってしまった。		喫煙所に大きなハチの巣があった。		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。
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。	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。	経済的損失	福島市に交通費の助成申請をしたが、往復ではなく、片道で請求したため少なかったと報告があった。
	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。		作業室の一番奥の電気がついたまま退勤してしまった。		振込手続きの際、名前を間違えて送金できなかった。再度振込手続きをした。
	運転開始時にタイヤがバーストしていた。		相談室のエアコンを消し忘れて帰社してしまった。	その他	交流室の一番端の窓が数センチ空いていた。
	工賃に間違いがあった。		利用者と話しながら施錠、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。		ぶちろんどの惣菜購入をメンバーに依頼したため、利用者がどうしてよいかわからず不穩になった。自分の惣菜も買えなかった。
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。		休憩室の窓の鍵の施錠を忘れた。×3回	種別	風の樹
	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。		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。
	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。		作業室の窓を施錠を忘れて退勤してしまった。×2回	その他	水道管凍結
	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。		休日イベント参加者の国保連請求が漏れてしまった。		ガスコンロのスイッチが押されたままになっていた。
種別	事務局		作業時間中に施設が停電してしまった。×2回	種別	leaf
経済的損失	HANA駐車場から出る際に、車をバックしたところ向いの民家のブロック塀に接触した。		作業時間中に施設が停電してしまい、東北電力に点検を依頼した。	種別	
	陽光社ビルの駐車場で誤って車の後ろのガラスが壁に接触し割れてしまった。	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。	経済的損失	網戸が外れ、駐車していた車にぶつかり傷がつく
	ろんどの勤怠管理の報告の5月分が雇用契約に定める時間を下回っていた。		コープmart泉に納品した際バーコードを貼り忘れてしまった。		新聞代を多く支払った
その他	7月分のろんどの人件費が合わなかった。	日立の内職の納品数を間違えて納品してしまった。	外傷	缶切りを使用して缶詰を開ける際、切り傷を負う	

令和4年度 ヒヤリハット 後期まとめ

資料4



《総計》 45件(54)
 ろんど : 10件(19)
 ひびき : 6件(8)
 HANA : 19件(12)
 風の樹 : 3件(5)
 leaf : 3件(8)
 事務局 : 4件(2)

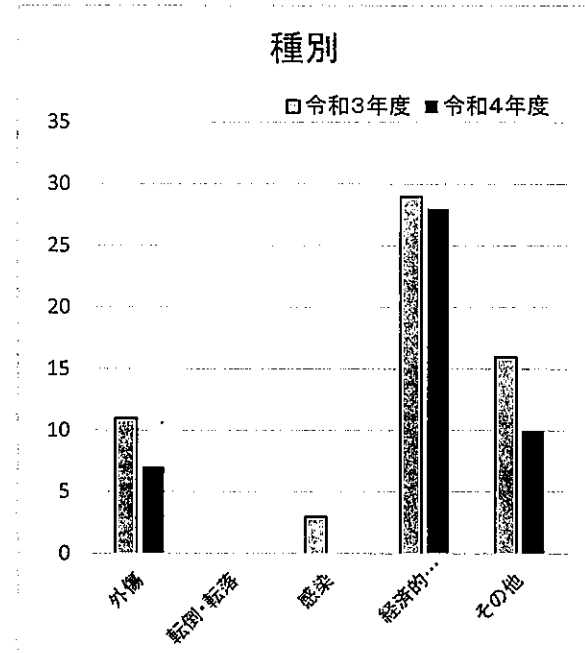
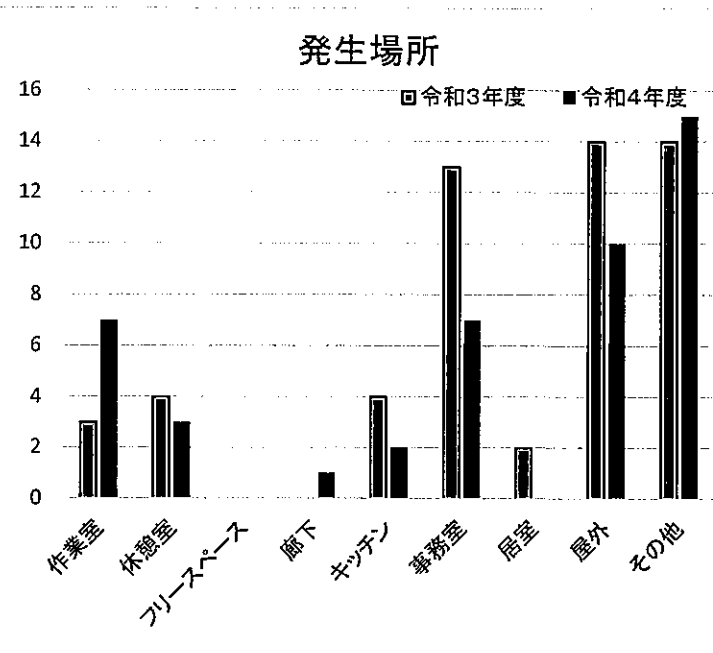
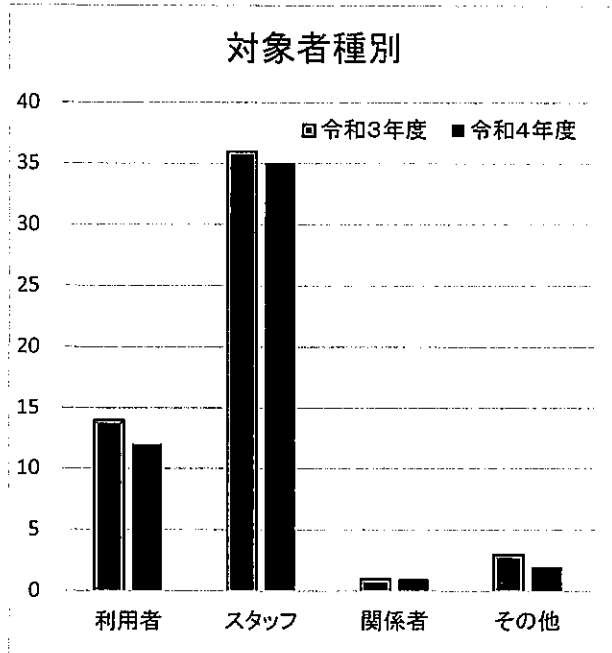
・昨年に比べ9件減少している。
 ・ろんどで大きく減少、HANAで大きく増加している。

《発生曜日》
 月曜日 : 3件(13)
 火曜日 : 4件(11)
 水曜日 : 10件(10)
 木曜日 : 12件(12)
 金曜日 : 13件(7)
 土曜日 : 0件(0)
 日曜日 : 1件(1)

・月曜日、火曜日の発生が減り、
 金曜日の発生が増加している。

《発生時間帯》
 10時以前 : 15件(16)
 10時～14時 : 19件(22)
 14時～17時 : 9件(8)
 17時以降 : 1件(8)

・ほとんどが早い時間に発生していて、
 17時以降については1件に減少している。



《対象者種別》
 利用者 : 12件(14)
 スタッフ : 35件(36)
 関係者 : 1件(1)
 その他 : 2件(3)

- ・複数対象がいる場合がある。
- ・「関係者」は「GHの大家」、
- 「その他」では「公用車」「天候」が挙げられた。

《発生場所》
 作業室 : 7件(3)
 休憩室 : 3件(4)
 フリースペース : 0件(0)
 廊下 : 1件(0)
 キッチン : 2件(4)
 事務室 : 7件(13)
 居室 : 0件(2)
 屋外 : 10件(14)
 その他 : 15件(14)

- ・作業室や屋外での発生が多い。
- ・「その他」では、「喫煙所」「玄関、入り口」「階段」「相談室、会議室」「委託販売先」「施設全体」「交流室、共有スペース」が挙げられた。

《種別》
 外傷 : 7件(11)
 転落・転倒 : 0件(0)
 感染 : 0件(3)
 経済的損失 : 28件(29)
 その他 : 10件(16)

- ・前年度、前々年度に引き続き、「経済的損失」が一番多かった。
- ・「その他」は、「信用問題」「信頼関係喪失」「異物混入」「危険運転」「雨漏り」「施錠忘れ」「定款の更新がない」が挙げられた。