

社会福祉法人 清樹会 苦情報告書（令和元年度）

第三者委員会実施日	令和2年3月26日		
苦情受付期間	平成31年4月～令和2年3月		
事業所名	申出人	苦情内容	対応・処理内容
ブライトハウス住吉	利用者様	事業拡大（JA）と退職した職員がいるため、支援がおろそかになっている。私たちの支援が十分でないと感じている。との訴えあり。	管理者が利用者の方の想いを傾聴し、なるべく利用者の方々が不安にならないように、声掛けや見守りなどを行って行くように指導し、その旨利用者様へ伝える。
	利用者様	施設外就労の企業でエアコンなどが効かず、大変な思いをしている。もう少し良い環境で作業ができないか。また参加する人数が多い時は、追加の職員を配置してほしい。	管理者が作業場を訪問し、現状を確認。エアコンだけでもしっかりとできるように相手企業に話をする。また別の会社も今後検討するように担当職員に伝える。 職員の追加の配置はすぐにできないので、施設外就労は上限7名までの参加にすることにした。
	利用者様	施設外就労の会社の担当職員が、自分たちに対していろんな話をしてくる。また急な作業変更は自分たちの負担になるので、やめてもらいたい。	ブライトハウス住吉の担当職員から作業変更に対しては、事前に伝えてもらい、どうしても急な変更の場合は、朝でも夕方でも電話連絡を頂くようお願いした。
	利用者様	午前中に、午後の弁当カードをチェックしていたところ、職業指導員より「後にして下さい」と言われ、自分の行っている作業が仕事じゃないと言われて、不満だった。厨房以外の作業が無ければやめるしかないと話される。	管理者が利用者と職業指導員から話を聞き、「後にして下さい」と言った意味を利用者へ説明し、了解を得る。また、声掛けの仕方について職業指導員へ指導する。当該利用者へも、厨房ではなく他の作業に参加して頂くように配慮した。
地域生活支援センターすみよし		苦情はありませんでした	
樹樹		苦情はありませんでした	
日向の杜		苦情はありませんでした	
穂っと穂っと		苦情はありませんでした	