

2024年度の苦情対応について

事業所名	時期	内容と対応
ひまわり	10月	リサイクル広場に関する市民からの苦情が寄せられる。市民は職員について、高圧的な態度であると不満を持ち、以前にも類似の苦情が寄せられていたことが判明する。対応として、苦情の日時から担当職員を特定し、聞き取り調査と指導を実施。その後、巡回指導を行い是正を図る。
ひまわりの風 (短期入所)	11月	短期入所中に利用者の衣類が紛失。調査するも発見できず、新しい衣類を購入して返却し謝罪。
杜の家 (相談)	12月	相談者が相談員の発言に不満を感じたとの苦情。担当者に確認を行い不快な思いをさせたことを謝罪。相談者の希望に従い、相談員を変更する対応を実施。
杜の家 (短期入所)	2月	短期入所後、車椅子のネジ紛失が判明。家族から指摘がある。謝罪し、施設で発見後、自宅を訪問し返却・締め直しを行う。改善策として、入所時にネジ確認を実施する。