

令和4年度苦情相談状況一覧

	苦情種類	苦情内容	苦情対象者	発生事業所	事後対応
4月会議	地域通報	利用者のバイク運転時の接触	利用者	ハモニティー	面談、事実確認、謝罪の助言
	投書	他の利用者の体臭（尿漏れ）	他の利用者	陽だまり	面談尿漏れパッド利用等の助言
	口頭	自炊後の片付け方の改善	他の入居者	こどうの家	面談・助言
	地域通報	買物依頼等の執拗な電話に対する相談	利用者	龍の里	面談・助言
	口頭	早朝の目覚まし音	他の入居者	サンヒルズ	面談・助言
	地域通報	頼んでいない差入と感想を聞かれることに戸惑って	利用者	サンヒルズ	面談・助言
	口頭	暴力・暴言の被害妄想	職員	かしのき	面談・助言・通院支援
	地域通報	ローソン店内での不適切行動	利用者	ゆうあいホーム	面談・特定条件下での利用継続の申し入れ
	口頭	訪問時間への遅刻	職員	ホームヘルプ	面談・連絡の徹底の約束
	6月会議	苦情種類	苦情内容	苦情対象者	発生事業所
口頭		マスク着用の徹底	他の利用者	やおき工房	面談・助言
口頭		加害妄想による暴言	他の利用者	ハモニティー	助言、一時的な物理的距離の確保
口頭		交際の要求に対するストレス	他の利用者	すまいる	面談、助言
地域通報		利用者自宅での汚物処理の仕方について	利用者	か〜む	相談・助言
口頭		マスク着用の徹底	他の利用者	いなづみ	相談・助言
口頭		掃除当番を守って欲しい	他の入居者	こどうの家	相談・助言
地域通報		警察から通報に対する事実確認（妄想）	架空の人物	こどうの家	相談・説明・服薬支援
地域通報		SNSへの不適切な書き込み	就業障害者	就業センター	助言・説明・注意喚起
口頭		共有冷蔵庫の私物の盗難	他の入居者	サンヒルズ	相談・助言
口頭		早朝起床時の物音に関して	他の入居者	サンヒルズ	相談・注意喚起
口頭		事業所選択・物品購入に関して	職員	かしのき	面談・助言
投書		職員の待遇改善要望	職員	ゆうあいホーム	改善会議の実施
8月会議		苦情種類	苦情内容	苦情対象者	発生事業所
	投書	利用者間の会話に関するストレス	他の利用者	陽だまり	相談・助言
	投書	施設利用の促しが強制的に感じられる	職員	古道ヶ丘	面談・説明
	口頭	家族よりコロナ対策の徹底（買い物支援の自粛要請）	事業所	古道ヶ丘	相談・助言一定の自粛
	投書	体験型プログラムの充実の要望	事業所	こどうの家	面談・説明
	投書	攻撃的な言動に対するストレス	他の入居者	ゆうあいホーム	面談・対象者に注意
10月会議	苦情種類	苦情内容	苦情対象者	発生事業所	事後対応
	口頭	職員の威圧的な言動に対するストレス	職員	やおき工房	面談・対象職員に改善指示
	地域通報	アパート生活トラブル	利用者	やおき工房	双方と面談、関係調整
	投書	利用料免除と工賃アップの要望	事業所	ハモニティー	面談・説明
	口頭	家族から帰宅支援の充実について	事業所	ハモニティー	面談・説明
	口頭	抗原検査への協力に関して	事業所	すまいる	面談・説明
	口頭	苦手な人と同じ送迎車を利用したくない	事業所	か〜む	面談・説明
	口頭	ゴミの分別表示の仕方について	事業所	こどうの家	見える化の強化の実施
	口頭	職員の面談時の態度について	職員	就業センター	面談・改善指示
12月会議	苦情種類	苦情内容	苦情対象者	発生事業所	事後対応
	口頭	作業時の職員の口調が怖かった	職員	いなづみ	面談・説明
	口頭	喫煙所で職員だけで盛り上がりたがらないで欲しい	職員	ゆうあいホーム	面談・説明
	ホームヘルプ	動けない時にせかさないうで欲しい	職員	ホームヘルプ	面談・説明
2月会議	苦情種類	苦情内容	苦情対象者	発生事業所	事後対応
	口頭	支援を断った時の職員の口調が怖かった	職員	陽だまり	面談・改善指示
	投書	利用者のちゃん付け呼称を改めて欲しい	職員	古道ヶ丘	改善会議実施
	投書	時間外でも緊急時に対応して欲しい	職員	古道ヶ丘	面談・説明
	投書	職員の口調に対するストレス	職員	こどうの家	面談・説明
	口頭	深夜のトイレ利用音について	他の入居者	サンヒルズ	相談・助言
	口頭	訪問時の電話対応時の対応について	職員	ホームヘルプ	面談・改善指示

口頭 24件
 投書 10件
 地域通報 8件
 42件

利用者 6件
 他の利用者 5件
 他の入居者 8件
 職員 15件
 事業所 7件
 41件