

あさひワークホーム
令和 2 年度 苦情解決の状況

1 苦情申出状況

総件数 4 件

申出人

個人 4

匿名 0

本人 4

家族 0

その他 0

第三者委員への報告

必要 3

不必要 1

話し合いの席へ第三者委員の立ち会い

希望する 0

希望しない 4

2 苦情の内容

施設・職員に関するもの 3 件

利用者に関するもの 1 件

3 苦情受付・解決状況(全件解決済み)

受付日	申出人	状況	要望	対応・解決内容
5月25日	男性利用者	同室利用者が就寝時間帯(22:00~6:30)にテレビやラジオをつけたり、独り言がうるさくて眠れない。	寝不足が続くと発作を起こす可能性があるため、早急に部屋替えをしてほしい。	職員が繰り返し注意しているが、改善されなかった。部屋替えを行い睡眠がとれる環境になり、解決した。
6月12日	男性通所利用者	給食を食べると体調不良になる。ある納入業者の食材が原因だと思う。	その納入業者を使わないでほしい。	納入業者とは取引がないこと、他に体調不良の報告がないことを伝える。体調に変化があったときには相談に応じることを約束すると安心されて、解決した。
8月8日	男性通所利用者	給食で出されるほうじ茶を飲むと体調不良になる。	テレビコマーシャルされている浄水器を使ってほしい。	当事業所の水は法定検査を受けて問題はなく、他に体調不良の報告はないこと、ほうじ茶は沸騰した水で作っているので安心して飲んでほしいことを説明すると納得され、解決した。
11月12日	男性通所利用者	工賃が減ると説明があったが、お金が無くなると困る。	訓練給付金の中から少しいただきたい。単価の高い仕事はつらい。	訓練給付金は作業工賃として支給できない。コロナの影響で受注量が減り工賃が減額されることを再度説明し納得いただいた。また、申出人は工賃の額ではなく安定して作業を続けたいと希望され、解決した。