

令和5年度 苦情解決状況の公表

令和6年3月末 現在

公表日	令和6年 9月20日	法人名	アビリティーズジャスコ株式会社
-----	------------	-----	-----------------

受付日	事業所名	苦情の概要	苦情改善の概要	第三者 委員	対応 完了日
11/21	南行徳	訓練中に他のご利用者さまとトラブルが発生、その時の事業所の対応やサービス提供について苦情がありました。	苦情受理後、法人本部の担当者が申立人（ご利用者様のご家族）と直接お話をし、ご意見や問題点を再確認しました。また、職員にもヒアリングを実施し、事実関係の把握に努めました。その後、調査結果に基づいて職員には再発防止の指導を徹底し、申立人に対しては調査結果と今後の対応に関するケース会議の実施をご提案しました。 [今後の改善策] 1. サービス提供に関するマニュアルの見直し・充実。 2. スタッフの教育・研修プログラムの拡充。 3. 法人全体で今回のケースを共有し、再発防止に努める。	不参加	11/30
3/18	仙台	1. 自分にだけ挨拶をしない職員がいるのできちんと教育して欲しい。 2. プログラムについて相談したがその後の対応がなく、振り返りシートにそのことを記入したが回答がない。	1. 該当の職員にヒアリングしたところ、自分の意識していない所でそう思わせてしまっているのではあれば申し訳ないことだと思っているとのことでした。 訓練中に通・退所された場合はタイミングによってお声がけが難しい場合もありますが、管理者および主任も状況を確認しながら指導し、改善を図っていくことを伝えました。	不参加	3/21

			2. 対応の遅れと、振り返りシートへの返答が伝わらなかったことを謝罪いたしました。面談でご本人の希望をあらためて伺い、現状の課題と今後の支援を早急に検討していくことを伝えました。		
--	--	--	---	--	--

※問い合わせ相談など、窓口や電話の初期対応により解決した案件を除く。

当事業所では、今後も利用者の皆さまのご意見・ご要望を真摯に受け止め、適切でより質の高いサービス支援を提供できるよう努めてまいります。

今後とも皆様方のご協力とご支援を賜われますようお願い申し上げます。