

## 令和 6 年度 苦情解決状況の公表

令和 7 年 3 月末 現在

|     |                 |     |                 |
|-----|-----------------|-----|-----------------|
| 公表日 | 令和 7 年 5 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<br>委員 | 対応<br>完了日          |
|--------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|
| 令和 6 年<br>6 月 8 日  | 杜せきのした | ご利用者様の間でトラブルが発生した際、「支援員の対応方法（伝えるタイミングや言葉選び）が不適切だったのではないかと。障がい特性をきちんと把握した上で、相手に合わせた伝え方をしてほしい。」とのご要望があった。                                               | 該当の支援員にヒアリングを実施し、不適切であった部分について管理者から指導を行いました。また、今後トラブルがあった際にどのような対応をすれば良いのか、再発防止のために事業所で勉強会を実施しました。                                                                                                     | 不参加       | 令和 6 年<br>6 月 14 日 |
| 令和 6 年<br>7 月 31 日 | 杜せきのした | 見学の方を多数迎え入れた際、ご利用者様から「大勢の見学がある場合や、それに併せて訓練内容や机の配置などに変更があるのであれば、事前に説明をして欲しかった。急な環境変化に弱い利用者もあり、訓練に少なからず支障も出ているため、まずは通所している利用者優先で受け入れを検討してほしい」とのご意見があった。 | 見学の受け入れ体制について見直しを行い、以下の改善策をお伝えしました。<br>①見学受け入れの際は、受け入れる人数に関わらず、あらかじめ朝礼などで利用者の方にお知らせいたします。<br>②見学受入れに伴い、訓練内容や机等の配置変更がある場合には、それが分かった時点で利用者の方にお知らせいたします。<br>③見学の方が多数となる場合には、人数に応じて受け入れを複数回に分けることを検討いたします。 | 不参加       | 令和 6 年<br>8 月 1 日  |
| 令和 7 年<br>1 月 23 日 | 仙台     | 支援員の対応についてご利用者様が困惑し、相談を受けた主治医の先生から事業所へご連絡をいただいた。                                                                                                      | 該当の支援員、その他の支援員にヒアリングを実施し、併せてあらためてご本人からもお話を伺いました。<br>その後、不適切であった部分について管理者から指導を行い、併せて事業所の管理体制についても見直しを図りました。<br>また、ご利用者様が引き続き安心してサービスをご利用いただけるよう、関係機関を含めたケア会議を実施しました。                                    | 不参加       | 令和 7 年<br>3 月 28 日 |

※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。