

令和2年度前期（4月～9月）苦情受付状況

施設名： 地域生活支援センターせふりー

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和2年4月	<p>（関係機関より）</p> <p>富士市障害福祉課あてに「日中活動後のサービスを利用したいが見つけてくれない。たまに連絡が来てモニタリングのハンコを押すだけ。親身になってくれていない感じがする。せふりーを止めてセルフプランにしたい。」という連絡がありました。</p>	<p>富士市障害福祉課に相談内容及び今までの経過を報告しました。その都度ご利用者様、ご家族様及び障害福祉課とサービスの検討を重ねてきてはいたものご納得いただけるサービスにつながらず、不安な思いをさせてしまったことについて謝罪しました。障害福祉課、ご利用者様、ご家族様と協議の上、契約解除を行いました。</p>
令和2年4月	<p>（関係機関より）</p> <p>富士市障害福祉課あてに「福祉施設（通所）を利用して1年経つが支援時間が3時間から延びない。支援時間を増やしてほしい。せふりーに相談しているが支援時間が延びない。『支援時間をのばす理由がわからない。』と言われ、ケア会議もない。県にも苦情申し立てをしようかと思う。」という連絡がありました。</p>	<p>富士市障害福祉課に相談内容及び今までの経過を報告し、「支援時間をのばす理由がわからない」は当方の発言ではないことを説明して誤解を解きました。福祉施設（通所）には継続して時間延長を申し入れていましたが、改めて申し入れを行い、「現状難しいが前向きに検討する」との回答を得ました。また、他事業所の職員に同行を依頼し、ご利用者様の様子を見るとともに技術的助言の協力を得ました。その後ケア会議を行い、支援時間を延ばすことができ、ご利用者様、ご家族様にもご納得いただきました。</p>