

## 1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の待遇	件	件	件	件	件
B サービスの質や量	1 件	件	件	件	1 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	1 件	件	件	件	1 件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	1 件	件	件	1 件
合 計	2 件	1 件	件	件	3 件

## 2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
B	利用者より、4月から調理委託業者が入り、食材や調味料等について全体的に塩分が強く、味噌汁も食べられない、また、米も変わったことで芯が残っていると訴える。ほかに職員数名にも同じような訴えがあった。	その都度傾聴し、委託業者へも相談した。以前は地元の調味料や食材を使っていることが多かったが、現在は委託業者指定の物を使用しているので、なかなか改善が難しいところであるが委託業者へ報告し、地元の味の調味料にしてもらえないか相談をした。また、食事サービス委員会等で調味料等の改善の依頼を行った。
G	利用者の二男より「お袋から某病院の医療費を毎月3千円支払っていると聞いているが、一割負担にしては高すぎるのではないかと。そんなに高い薬を飲んでいるのか。」と苦情があった。	請求書を確認したところ、毎月550円から1,080円の請求額となっており、家族へ説明をし確認してもらい、納得いただいた。
D	利用者から、預り金の管理について、小遣いがもらえないこと、きちんとした説明がないこと、現在の通帳残高はどれだけか確認をさせてほしいとの不満の訴えがあった。また、園長や主任支援員は預り金の確認をしているのかとの苦情があった。	園長、副園長、主任支援員の立会いの下、利用者から預かり依頼があった現金、2通の通帳の現在の状況について説明を行い、その後、毎月担当職員が作成している出納帳を確認してもらった。また、園長、副園長、支援課長補佐（印鑑管理責任者）、主任支援員（通帳管理責任者）も確認し、確認後は押印していることを説明し、現物を確認してもらった。その後通帳残高を確認してもらい、負担金の滞納もあるために担当職員を中心に鹿児島市と連絡を取りながら支払方法や時期について相談しながら計画をたてていることを説明した。丁寧に説明することで安心された。今後も疑問や不安のあった時はすぐに伝えていただければ説明する旨を伝えた。