

施設名

婦人保護施設

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 職員の接遇	件	1 件	件	件	1 件
B サービスの質や量	件	1 件	件	件	1 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	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	件	件	件	件
合 計	件	2 件	件	件	2 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
A	<p>利用者の母親より、県女性相談センターへ苦情の電話が入る。 被服購入の時期に体調不良で被服購入をできなかった。その後も被服購入代金をもらっていない。</p> <p>本人支給金（月額5千円）をもらっていない。</p> <p>アルバイトに行ったときの食事代をもらっていない。</p>	<p>職員が何回も声掛けをしたが体調不良を理由にその都度断り、服は必要ないと話されたことを説明し、了承される。</p> <p>6月から支給することを説明し、了承を得る。（6月末支給月）</p> <p>本人と話し合い、仕事のある日のみ支給する方向で了承を得る。</p>
B	<p>利用者の母親より、当寮へ苦情の電話が入る。 外出届を出しているのに一緒にいた友人を連れまわして心配していると職員に言われた。友人を思って一緒にいたのにどうして連れまわすと言われるのか。 健康診断日に病院まで送ってくれたが、帰りは一人で帰ってきてくださいと話があった。土地勘もなくやっとの思いで帰寮した。</p>	<p>不快な思いや説明不足で誤解を招いたことを謝罪する。</p> <p>配慮に欠け不安な思いにさせてしまったことを謝罪するとともに、利用者へは丁寧に対応するように職員へ周知した。</p>