

## 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	1 件	件	件	1 件
B サービスの質や量	件	3 件	件	1 件	4 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	4 件	件	1 件	5 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	保護者会の愛護会・理事会の席で利用者の整容等の支援の不十分さを指摘される。爪や耳等が汚れていることがある。	愛護会・理事会終了後、直ちに対応について協議を行った。対応として土日を利用し、整容の時間を設けたり、整容チェック表を作成したり利用者一人ひとりの支援を強化することとした。 上記の事項を保護者会の全体会で説明し、今後の支援についてご理解いただいた。
B	愛護会・理事会の席で居室のベット・机が南京虫の発生により撤去されている。ベットについては、仮の簡易ベットを設置してあるが机がまだ設置されていないので、早急に対応してほしい。	愛護会・理事会終了後、直ちに対応について協議を行った。対応としてベット・机を早急に業者へ依頼し揃えることとした。 上記の事項を保護者会の全体会で説明し、今後の支援についてご理解いただいた。
B	タイヨー永利店で、ハッピー・エコプラザの活動中、お客様が裸足の利用者を見て、「裸足で寒そうですね」と言われ、花苗を買ったおつりを「靴下でも何でも買うのに使ってください」と寄付された。	お客様には、裸足になっていた利用者は真冬でも靴下を脱いでしまうことが多いことを説明した。 エコ活動への参加は、社会との繋がりや情緒面での安定等、有意義な活動である。なお参加される利用者の身だしなみや行動等は十分に観察し、利用者が生き生きと活動できるように支援していく。

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
B	<p>保護者より、11月9日、外泊先から園に持参したCD9枚組が12月3日に来園した際、紛失していた。購入したばかりで利用者の気に入ったCDもあり、その日は夜も眠れず不安定な状態であった。</p>	<p>CDを園に持参した日に保護者から「次に外泊するまで職員に預かってほしい」という依頼があった。しかし、利用者からCDを渡されず、職員は預かることができなかった。その後、他の職員に引継ぎを行われず、放置されてしまった。</p> <p>利用者の部屋や棟内を探したが、見つからなかったため、園から保護者に謝罪し、受け入れてくださった。</p> <p>対応として、園で弁償することとし、保護者からも理解してもらった。CDは取り寄せ、到着後すぐに保護者にお渡しした。</p>
A	<p>保護者より面会に行った際、男性職員へ日常生活費を通帳に振り込んだことを伝えると、そっけない返事で良い感じは受けなかった。日頃からこのような対応をされているのかと思うと残念であり、心配である。もう少し気持ちの良い対応をしてほしい。</p>	<p>園としては、日頃から職員に対し、丁寧な対応に心がけ、利用者や保護者、他関係者との信頼関係を構築していくよう指導に努めていることを説明するとともに、今回の対応について謝罪した。園の謝罪に対し理解を示し、了解された。</p>