

令和 元 年度

福祉サービス提供における苦情解決の状況

施 設 名

仁風学園

## 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	件	件	件	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	1 件	件	件	1 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	鹿児島県中央児童相談所へ児童に対する不適切な支援があるとの電話連絡があった。	鹿児島県子ども家庭課と鹿児島県中央児童相談所職員から数回にわたり児童及び職員に対して聞き取り等がある。その結果、不適切と疑われる対応（鉛筆を投げる、危険防止のため腕をつかむ、制止する等）があったため、連絡をされた保護者に対して不愉快・嫌な思いをさせてしまったことについて謝罪し、信頼される施設づくりに努めること、何かあればいつでも連絡していただきたいことを伝え、理解を示していただいた。また、職員会議において、全職員に対して説明と指導を行い、子ども一人ひとりの最善の利益のために協力しながら支援にあたっていくことを再確認した。今後も折に触れ、職員会議等において注意喚起を繰り返し、児童・保護者・地域住民・関係機関等からの信頼を損なわないように周知徹底していくこととしている。