

## 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	1 件	件	件	件	1 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	件	件	件	2 件	2 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	3 件	件	件	件	3 件
合 計	5 件	件	件	2 件	7 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
D	・関係機関より以下の内容で連絡がある。匿名で施設にある貸出ベビーカーの取り扱いについて、苦情の電話があるが関係機関としては苦情ではなく要望のように感じる。施設側で匿名として対応してほしい。	・ベビーカーの取り扱いについて、今回の事案は乳幼児がいる世帯は必要であるため、台数増・貸出簿の見直し、使用する利用者へ記入方法などの説明を行うこととし、全職員へ周知した。
D	・当施設の第三者委員より、以下の内容で連絡がある。施設利用者から職員が衛生管理として部屋へ入室したことが不快と感じていること、本人の思いを聞き入れてもらえない等の電話があるが、利用者が間違った捉え方をしていると思われるので、話を聞いてしっかり説明をしてほしい。	・利用者と面談を行い、不快な思いをさせたことを謝罪し、施設にはルールがあることを再度説明することで理解を得た。今回の事案は事前に本人の同意を得て訪室しているが、利用者の受け取り方で方向性が違ってくことも踏まえ、職員間で情報共有しながら多様化する利用者へ対応できるよう職員へ周知した。
A B G	・施設職員に笑われて不快である、夜9時以降共同廊下にて騒ぐためうるさい、エレベーターで遊ぶ子どもがいて迷惑、共有場所の使用時間変更をしてほしいの4点の苦情を意見箱より回収する。	・騒音のあった世帯へは、苦情の説明を行い状況確認を行った。騒音等については入所時に施設での過ごし方について、説明を行っているところであるが、この事案は全世帯にも起こりえることであるため、利用者が不快な思いをせず生活できるよう、母親の会で入所のしおりに沿って説明を行うと同時に、些細なことでも早急に対応できるよう職員へ周知した。また、利用者には十分配慮しながら支援するよう全職員へ周知徹底した。
G	・号室がうるさいとの苦情を意見箱より回収する。	
G	・号室の音楽がうるさいとの苦情を意見箱より回収する。	