

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	3 件	件	件	件	3 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	1 件	件	件	件	1 件
E 被害・損害	4 件	件	件	件	4 件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	3 件	件	件	件	3 件
合 計	11 件	件	件	件	11 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	・職員が利用者によって態度が違ふと感じるところがある、職員が上から目線で物を言ったりすることを感じる、苦情や相談をしてもきちんと対応してくれない時がある等を意見箱より回収する。	・利用者からの苦情や意見に対して傾聴し、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。
D	・意見箱の苦情に対し説明がなされていないと意見箱より回収する。	・申出人が不明なためお知らせポスターを掲示し、母親の会で口頭及び書面にて説明を行い、利用者からの苦情等は迅速に対応するよう全職員へ周知した。
E	・隣室者に対する騒音等に関する多量の苦情（壁を叩く、ドアを叩く、夜中の足音がうるさい等）、隣室者を別の階へ移してほしい等を意見箱より回収する。	・隣室者のみでなく苦情申出人からの嫌がらせ等もあり、両人や周囲利用者へも面談、聞き取り調査を実施し状況確認を行った。また、福祉サービス運営適正化委員会を始め、行政等関係機関へも相談、報告にて解決に向けた対応策を検討し、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。単なる苦情ではなかったが、生活音等の騒音については全世帯にも起こり得ることも想定できることから、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再度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全職員へ周知徹底した。
E	・煙草の匂いがひどく移り香もする等を意見箱より回収する。	・喫煙に関するアンケート調査の実施や「施設入所のしおり」について職員間で検討、見直しを行うとともに、母親の会で喫煙場所確認も含め、施設でのルールについて説明し、理解を得た。
G	・雨の日階段が滑るので階段に壁をつけてほしい、子どもが手すりをよじ登るため、高くしてほしい、防犯カメラを外に増やしてほしい等を意見箱より回収する。	・お知らせポスターにて掲示し、併せて母親の会で施設整備等について、書面及び口頭にて説明を行い、職員間での情報共有に努めた。