令和 3 年度　　福祉サービス提供における苦情解決の状況

施　設　名　　母子生活支援施設

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	件	件	1 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	件	件	1 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	・当施設の第三者委員が1名来寮され、昨夜利用者から職員の対応について苦情があったことを報告される。 　居室点検日になっていたが、体調が悪いため本日行うのは無理だと申し出て、友人宅に出かけた。その後帰寮した際に、職員に「もういいです。」というような対応をされたため、自分の思いを職員に聞き入れてもらえず不服であったため、話をわかってくれる人に話したかったとのことであった。施設側の話も聞いて中立的な立場で利用者へ話をしたいため訪問した。	・申し出のあった利用者の詳細について、第三者委員へ説明を行ったところ、施設職員と利用者の説明に相違があるため、後日、第三者委員の立会いのもと、申し出のあった利用者へ、再度職員より説明することで了解を得た。その後、利用者へ日程調整を促したが、本人が希望しなかったため、実施に至っていない。また、その旨を苦情を受け付けた第三者委員に報告し、了承を得た。 　利用者の受け取り方で支援の方向性が違ってくることも踏まえ、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。