

1 分類別苦情受付件数 1件

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	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	1 件	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	利用者及び母親より、以前より送迎の際に一方的な声掛けが本人の特性を無視しており不信感を感じていたこと、訓練の実施態度に不満を持っているとの訴えがある。失語症があるため上手く伝えられない部分は母親へ聞き取り、内容を確認し、苦情として受け付けることを伝えたと領き、どうしたいか聞くと「(担当を)変えてほしい」とのことであった。	当該職員に確認する。「(自分の配慮が足りず)そのような態度に見られたかもしれませんが」と概ね認める。怠慢と認識の甘さから起きてしまったようである。当該職員に厳重注意し、利用者の特性に応じた対応を学ぶよう諭し、今後このようなことがないよう指導する。今後の対応として、利用者の感情面に配慮し、より効果的な支援のため、訓練の実施者を変更する。 本人・母親へ謝罪し受け入れていただく。 連絡会で全職員へ周知し、自分たちも緊張感を持って支援と向き合い、失語症でうまく訴えられない利用者のこともしっかりと見守っていくよう徹底する。