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　　川内自興園

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	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	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	1 件	件	件	2 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	衣類を沢山所持している利用者の家族に対し、衣類が多いため、使わない分を自宅で保管できないかと相談すると共に、衣類の入った衣装ケースや、家族が送ってきた多量のお菓子の持ち帰りを依頼していた。 数日後、家族から確認の電話があり、電話に出た職員が再度説明したところ、家族が、「対応した職員の言い方が一方的で腹が立った。11月に来園する機会があるので、その席にその人を連れてきて下さい。なぜあんなことを言ったのか直に聞きたい。」と言われた。	外泊から帰園された際に家族の意向を別の支援員が傾聴し、上司に報告することを伝えると、落ち着かれる。 生活支援課長が苦情解決責任者（園長）に報告し、家族に謝罪の電話をしたことで解決となる。
B	男性利用者が、浴室から脱衣所に出た際、脱衣所に女性職員がいた事に対して、「恥ずかしくて、嫌な思いをした。男性の浴室に女性職員は入らないでほしい。」と言われた。	男性棟に所属する女性看護師が、浴室で支援をしていた職員に用事があり、脱衣所に入っているところであった。 謝罪した上で、浴室や脱衣所で事故や怪我があったときは、女性看護師が中に入ることがあることを伝えると、「そのときは職員から説明があれば良いです。」と話される。 今後の対応としては、救急時等以外は、異性の職員は脱衣所や浴室に入室しないことや、身体状況確認等が必要な時は、利用者に承諾を得て入室することをお伝えすると了解され解決する。