令和　4　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	2 件	1 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	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	2 件	1 件	件	件	3 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	事業所への迎えが遅くなるため、電話をした際に厳しく言われ辛い思いをした。また、他児が送迎車に乗らなかったときに、他児の保護者に厳しい口調で言われている様子を見て不信感を抱いた。	嫌な思いをさせてしまったことを謝罪すると共に、より丁寧な対応をすること、また、言動には十分気をつけることを全職員に周知徹底した。 結果として、利用時間が１７時までということで、迎えが困難との理由で利用終了される。「今までよくしていただいたのに、こうなってすみません」と話される。
A	大事にしていた湯飲みと置物を職員が落として割った。割れてしまったことは仕方がないし、お金で買えるものではないことはわかっているが、割った後の片付けをしてくれなかったので自分で片づけた。	その場で謝罪をしながら破片を回収し、破片を支援員室に持って行っている間に本利用者が掃除機をかけていたので「すみませんでした。」と謝罪していたが、改めて、当該職員と生活支援課長で謝罪する。また、接着剤で修復し返却すると、「ありがとうございました。」と返事があり解決する。
A	以前、春のバザー会場で野菜販売時に、「お金の計算を覚えんか。」と数回言われた。言われた内容に腹が立ち、その言い方も怖かったし、嫌な気分になった。今回、秋のバザーの時期が来て、また嫌な気持ちになったので、職員に販売所を離して欲しいとお願いした。職員のあのような態度はやめて欲しい。	販売場所を離し、職員が補助をして対応した。また、園長が当該職員に丁寧な言葉で接するよう注意指導を行い、就労支援課長がその旨本利用者に伝えると納得され解決する。