

## 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    | 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   | 1 件 | 件   | 件   | 1 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  | 訓練中に職員から「朝食メニューが答えられなかったら旅行(行事:おでばい)につれて行かない」と言われ、不快な思いをしたとの投書があった。                                                    | 不快な思いをさせてしまったことを謝罪するとともに、当該職員に事実関係について確認したところ、やる気を出させるつもりでそのような言い方をしてしまったが、配慮に欠けていたかもしれないとの発言があり、園長から利用者の立場に立って支援を行うよう指導を行った。<br>また、本人に対し、職員の配慮が足りなかったことと、今後このようなことがないように指導したことを説明し、了承いただいた。 |
| D  | 通院のために入浴日に入浴できなかった利用者の母親に対し、職員から、母親からもちょうと入浴するよう言って欲しいと要請された。入浴日を確認せず、通院予約を入れていた自分も悪いが、病院の都合もあり、ずっと不快な思いをしているとの発言があった。 | 改めて、入浴日等の説明を行う。<br>母親より「これまでに聞かなかった私も悪かった。事前に月・水・金曜日が入浴日である事の説明も欲しかった。今日、入浴日ははっきりわかってよかったという思いです」と理解を示された。事前に説明が足りなかった点や職員対応など不快な思いをさせてしまった事について謝罪する。                                        |