

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	1 件	件	件	件	1 件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	1 件	件	件	1 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	公休中の男性職員が、退所した世帯と商業施設内で偶然、会った。世帯と会った時には、母親は近くにおらず子どもだけでいた。その際、職員は子ども達に声をかける等の行為を行った。その後、母親が職員を見つけ、不審者と見まごう行為だと指摘したが開き直るような言動があったため、強い不安と不快を感じた。	第三者委員に苦情内容を報告し、委員立ち会いの下、苦情申出人と話し合いを実施した。職員の振る舞いについて施設長が謝罪し、今後、職員の接遇について研修等を実施することとした。
F	施設内にある部屋で、利用者がオンラインを活用し関係者とWeb会議を行っていた。Web会議の件は事前に施設に伝え隣接する部屋の利用はなく、静かな環境だと聞いていたが、Web会議中、隣の部屋から職員が出入りする音や談笑が聞こえた。また、Web会議中の環境について、自分に断りもなく施設職員が、Web会議の相手方（関係者）に電話し雑音等なかったか確認をしていた。このようなことから職員の対応に不満と不信感を感じる。 ・施設内にある乾燥機の使用や子ども間のトラブルについて一方的に悪者扱いされ、こちらの言い分を聞いてくれない。このようなことが数回あり精神的に辛い。	第三者委員に苦情内容を報告し、第三者委員立ち会いの下、申出人と話し合いを進めることで日程を調整した。話し合い開催にあたり本人が指定する職員が出席しないことに不満を示し、話し合いを拒否される。その後、再度参加者を調整し提案するが不要だと拒否され話し合いは開催できなかった。