

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	件	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	2 件	件	件	件	2 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	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
D	利用者から意見箱に以下2点の苦情がある。 ①プライベートや支払い、お金の使い方は自分で決める事なので一切口出ししてほしくない。はっきり言って不愉快&ストレス。 ②病院の診察室に一緒についてこないでほしい。話したい事が伝えられなくて困る。	利用者から詳細な話を伺い、本人の意向を再確認しました。金銭管理については本人の希望を尊重した支援方法を見直し、通院時は診察室への同席について事前に本人の意向を確認することとしました。また、必要に応じて主治医との情報共有を行うことについて本人の理解を得るとともに、職員間で本人の特性を踏まえた支援のあり方を共有し、再発防止に努めることとしました。