

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	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	件	件	件	1 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	利用者より訓練担当の職員が訓練の準備が出来ていなかった、訓練中の態度に不信感を持っていると訴えがある。内容を確認し、苦情として受け付けることを伝えると頷き「訓練からも外してほしい」とのことであった。	当該職員に確認する。怠慢と認識の甘さから起きてしまったようである。当該職員に今回が初めてではないことを厳重注意し、生活習慣を見直し利用者の特性に応じた対応を学ぶよう諭し、今後このようなことがないように指導する。今後の対応として、今後の訓練の準備は、当該職員が行い、利用者への関わりは他職員が行うこととした。 利用者へこの体制変更を報告し、了承を得た。利用者の母親へも今後の対応を報告し、謝罪した。連絡会で全職員へ周知し、自分たちも緊張感を持って支援と向き合い、失語症でうまく訴えられない利用者も含め、訓練の様子をしっかりと見守っていくよう徹底する。