

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	3 件	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	3 件	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	職員から、わざと違う名前と呼ばれた。また、検温したときに温度を確認しようとしたら見せてくれなかったため、腹が立った。違う名前は今までも言われているので、もう言わないでほしい。	当該職員に苦情内容の伝達及び事実確認を行う。コミュニケーションのつもりで冗談で違う名前と呼んでしまった。本人を不快にさせてしまったことに反省しているとのことであった。 今後は利用者への対応や接し方について、利用者が嫌な思いをしないように声かけを行うこと、利用者の特性を理解して支援を行うよう指導する。 当該職員、担当課長で本利用者へ謝罪を行い、解決となる。
AD	世話人より、「〇〇〇〇病院へ通院するから」と突然言われた。なぜ通院するのかも聞かされず、言い方も強く、不快な思いをした。	当該職員へ事実確認を行う。通院については課内会議で決定していたので、他の職員から伝えてあると思い、十分な説明を行わずに伝えてしまった。また、丁寧な声かけではなかったことも反省しているとのことであった。 担当課長補佐から、利用者への対応や接し方については丁寧に行うこと、通院説明など重要な事項の説明は自己判断で行わないこと等について注意指導を行う。 当該職員及び担当課長補佐で本利用者へ謝罪を行い、解決となる。
A	起床時より喉の痛みがあり、朝食を食べない旨を職員へ伝えた際、職員から「毎日外出しているからよ」と言われた。朝食は食べないが仕事には行くつもりであったこと、外出のルールはちゃんと守っているのに、このようなことを言われたことにショックだった。	当該職員に事実確認を行う。自身の声かけにより利用者に不快な思いをさせてしまったことについて反省しているとのことであった。 担当課長補佐から、利用者への声かけや対応については丁寧な言葉や態度で対応することについて、注意指導を行う。 本利用者に対して、上記の注意指導を行ったことを報告し、解決となる。