

# 苦情解決報告

平成30年度に、ご本人又はご家族からお寄せいただいた苦情（要望）は、以下のとおりでした。それぞれの事例について、改めて十分な説明を行ったり、謝罪を行うなどしてご理解をいただきました。

ご利用者からの苦情・相談につきましては、今後も引き続き誠意を持ってその対応にあたりよりよいサービスの提供ができますよう職員一同努めて参ります。

平成30年度苦情解決の状況表

施設・事業所名	受付件数	苦情の種類							解決件数
		支援・療育の方法について	職員の接遇	被害・損害	サービスの質・量・内容	説明・情報提供	利用者間の人間関係	その他	
かなやま学園	2			1	1				2
ひまわり学園	1		1						1
ぼかぼか	0								0
とうもうさわの寮	0								0
かなやま青年寮	3							3	3
地域生活援助センターはあぶ	10	2	6				2		10
ねこのてや	1				1				1
計	17	2	7	1	2	0	2	3	17

※苦情によっては、複数の種類にかかわるものもあります。

## 苦情（要望）の主な内容

職員の連絡ミスについて、ケガについて、保護者とのコミュニケーション不足について、利用者から他人への暴言・暴力について、ゴミ収集所へのゴミの出し方について、世話人とのやりとりについて、支援員とのやりとりについて、利用者間の言葉のやりとりについて、隣の部屋の利用者の騒音について、