

# 苦情解決報告

令和元年度に、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。

令和元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	9	3	0	0	0	0	0	6	9
ひまわり学園	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ぽかぽか	0	0	0	0	0	0	0	0	0
とうもうさわの寮	0	0	0	0	0	0	0	0	0
かなやま青年寮	4	1	2	0	0	0	1	0	4
地域生活援助センターはあぶ・もみじ	6	1	4	0	0	0	1	0	6
ねこのてや	0	0	0	0	0	0	0	0	0
太田松翠会相談支援事業所	2	0	0	0	0	0	0	2	2
計	21	5	6	0	0	0	2	8	21

※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

利用者本人の特性を理解し対応してほしい、何か変わったことがあれば事前に連絡が欲しい、ノートへの情報の記入量が少ない、欠席の連絡方法について、利用者の私物の管理をしっかりしてほしい、検診に対する説明不足、個別支援計画の内容について、家庭との連絡方法について、私物の返し忘れ、食事について、食器の洗浄方法について、利用者や世話人・夜間支援員とのコミュニケーションの方法について、ホームでの生活について、ホームの隣室からの騒音について、利用者さんの呼び方について、担当者の変更について、モニタリングについて