

苦情解決報告

平成29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29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	1							1	1
ひまわり学園	4		3		3		1		4
ぼかぼか	0								0
とうもうさわの寮	3						3		3
かなやま青年寮	4		1				1	2	4
地域生活援助センターはあぶ	12	1	10	1			3	1	12
ねこのてや	1		1			1			1
計	32	1	15		3	1	8	4	32

※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

園だより掲載の写真について、職員の連絡ミスについて、保護者とのコミュニケーション不足について、生活時間について、職員と利用者さんとのコミュニケーションの取り方について、夜間の騒音について、他人にもものをねだることについて、利用者間のトラブルについて、書類管理の不備、世話人さんの行動について、隣人の行動について、食事の味付けについて、送迎時の謝罪の方法について