

# 苦情解決報告

平成28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28年度苦情解決の状況表

施設・事業所名	受付件数	支援・療育の方法について	職員の接遇	説明・情報提供	被害・損害	利用者間の人間関係	その他	解決件数
かなやま学園	1	0	1	0	0	0	0	1
ひまわり学園	4	0	0	3	0	1	0	4
ぽかぽか	0	0	0	0	0	0	0	0
とうもうさわの寮	1	0	0	0	1	0	0	1
かなやま青年寮	5	1	1	0	0	2	1	5
地域生活援助センターはあぷ	9	0	3	0	0	6	0	9
ねこのてや	1	0	0	0	1	0	0	1
計	21	1	5	3	2	9	1	21

## 苦情（要望）の主な内容

職員の連絡ミスについて、危機管理について、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、他家の敷地への侵入について、近隣の店舗への迷惑行為について、夜間の騒音について、他人に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