

令和2年度 苦情解決報告

令和2年度に、利用者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2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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1	0	0	0	0	0	0	1	1
かなやま青年寮	4	1	1	0	0	0	0	2	4
地域生活援助センターはあぷ	3	0	2	0	0	0	1	0	3
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	8	1	3	0	0	0	1	3	8

※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

・利用者の衣類の管理をしっかりしてほしい。・世話人の対応が悪い。・同じホームにいる利用者がトイレを汚す。・ホームでの食事のルールをしっかり守ってほしい。・薬の把握をしっかりしてほしい。・職員にはもっとわかりやすく対応してほしい。・同じホームの利用者がうるさいので、眠れない。