

1.苦情の総件数 5件

2.苦情種別・苦情申し出人の集計

利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
苦情	問い合わせ その他	苦情	問い合わせ その他	苦情	問い合わせ その他	苦情	問い合わせ その他	苦情	問い合わせ その他	苦情	問い合わせ その他
1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1

3.苦情種別・苦情内容及び解決状況

苦情・相談等の内容	件数								
	受付件数	苦情解決の経緯						苦情	問い合わせ等 その他
		相談助言	紹介伝達	話し合い	状況改善	解決	継続中		
①処遇の内容に関する事項	5	0	0	0	0	5	0	4	1
②事故・怪我等に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③個人の嗜好、選択に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④財産管理、遺産、遺言に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑤成年後見制度に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑥施策・制度・法律に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑦連絡対応に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑧その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	5	0	0	0	0	5	0	4	1

平成27年度4月～9月苦情・相談内容

受付年月日	申立人
平成27年5月6日	保護者

申立内容	短期入所を利用し、帰宅後荷物を確認すると他者の肌着が入っていた。
対応	謝罪し、次回利用時に持参して頂くことを依頼し承諾を得る。今後同じことがないように荷物の管理を行うことを説明し了承して頂く。

受付年月日	申立人
平成27年6月6日	保護者

申立内容	日中一時を利用し、帰宅後荷物を確認すると受給者証が入っていなかった。
対応	謝罪し、次回利用時に返却する事を伝え承諾を得る。今後同じことがないように荷物の管理を行うことを説明し了承して頂く。

受付年月日	申立人
平成27年8月23日	保護者

申立内容	短期入所利用後衣類の紛失に気付く。また、他者のタオルが入っていた。
対応	謝罪し、紛失した衣類は探して返却する事。他者のタオルは次回来所時に持参していただくことを伝え、了承を得る。

受付年月日	申立人
平成27年8月	本人

申立内容	職員の電話対応の態度が悪い。また、グループホーム体験利用中部屋の扉をノックせずに開ける等マナーが悪い職員がいる。
対応	苦情を受け付けた職員が謝罪し、了承を得る。

平成27年度4月～9月苦情・相談内容

受付年月日	申立人
平成27年9月7日	保護者
申立内容	衣類が汚染した場合に洗濯をして欲しい。
対応	施設の方針で宿泊の際は洗濯を行うが、日中短期の場合は予洗いして衣類を返却させていただくことを説明し、了承を得る。