

令和6年度 苦情解決報告

令和6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6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	0	0	0	0	0	0	1
ひまわり学園	7	0	3	0	2	2	0	0	7
ぽかぽか	1	0	0	0	1	0	0	0	1
とうもうさわの寮	0	0	0	0	0	0	0	0	0
かなやま青年寮	5	1	2	0	0	1	0	1	5
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	14	2	5	0	3	3	0	1	14

※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

- ・歯磨きを毎日確実に本人からするような体制づくりをしてほしい
- ・ホーム閉鎖時の置交換で大家さんに経年劣化という言葉を使ったため、経年ではないときつく注意があった
- ・ホームに入る際挨拶がないので、今後は玄関に入れさせないと世話人から言われた
- ・ご飯を食べている最中、そばでモップ掛け等掃除をする世話人がいる
- ・ヘルパーに利用者を引き渡した後、転倒したのを見ていたのに、送迎職員は心配もせずに行ってしまった
- ・バス停に着き、降り渋りをした際に職員が体を持ち上げようと腕を引っ張った
- ・行事後のCD-Rでの写真配布が突然無くなってしまった
- ・マイクロバス急ブレーキの際、チャイルドシートのベルトが緩んでいたため前方の手すりに頭をぶつけた