

平成29年度苦情解決報告一覧表

苦情 件数	苦情申出人				苦情受付			苦情内容								解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開（掲示・その他）	当事者了解非公開	不服申立	
3	2	0	1	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	0	0	

苦情解決詳細

〈8月度〉

（申 出） 作業訓練に参加している利用者より、作業還付金のランクが下がり、作業担当職員へランクの仕組みについて尋ねたところ、明確な回答がなく、「まじめにやったら戻す」と言われ、説明の仕方も雑であり、あしらうような説明であったため、納得ができず、作業に参加していないとの話があった。

（対 応） 苦情受付対応職員より作業訓練のランク付けのルールを説明し、納得してもらい、近日中に作業訓練に復帰するとの話があった。また作業担当職員へ事実確認を実施。丁寧な説明を行ったとのことであるが、今後は他の作業担当職員等と複数の職員で丁寧に対応してもらいたいと注意を促しておく。

〈10月度〉

（申 出） 利用者より、食事中に職員が入ってきて利用者と一緒に食事をしている。職員がいると気になって食事ができないので、止めて欲しい。

（対 応） 当該職員に事実確認を行い、今後は利用者と一緒に食事を摂らないように統一する。その旨、本人にも説明し了承を得た。

（申 出） 匿名で意見箱に便所の使用の際はドアを必ずしめて使用してほしいとの投函がある。

（対 応） 座談会、グループミーティングで伝達する。