

苦情・意見要望等報告（平成27年度受付分）

苦情件数 0件
意見・要望件数 0件

苦情・要望レベルまでは達しないと判断した案件の内、傾向として多い下記の事象を苦情解決委員会で協議・検証を実施する。長い付き合いの保護者が多くなり、苦情要望が減ってきている。お互い施設側と利用側の事情がお互いに理解し合えてきたようにも思われるが現状に甘んじることなくより良質なサービスが提供できる様、日々心がける必要がある。

| 申出者 | 主訴の概要 | 原因 | 対応の概要 |
|---------|---------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者家族 | 家族の会の不参加者がほぼ毎回決まっており施設側からの呼びかけして欲しい。会費の未納もある。若い世代のご家族にも積極的に参加して欲しい。 | 状況の説明不足 | 施設より家族の会への参加の必要性を文書等で呼びかけを行い、事態は若干緩和した。ただし現実的に参加や経済的事情により会費の支払いが困難な家庭もある。そういった状況を理解していただく為に、有識者による講演を開催し障害を抱える親の立場からの施設との関わり方や障害受容の状況について学ぶ機会を2度提供した。 |
| 短期利用者家族 | 予約を出しても希望が中々通り難くなった。複数希望しても1箇所しか取れない。 | ニーズの増加 | 契約者が年々増加している為、特に古くから利用されている方にとっては、希望が通りにくくなった印象が強いと思われる。他施設の契約も勧め地域と連携して問題を解決していく必要があると考える。 |
| 利用者家族 | 一部の家族から寝具類共用タオルの使用について希望したが結果断られた。 | 状況の説明不足 | 理解してもらおうよう対応したが、きつく否定されたと捉えられてしまった。保護者との対応は担当スタッフ・主任が主にするが親の想いと支援内容について正しく理解してもらおう事の難しさを感じている。スタッフの言動については「より良い接遇」を目標に掲げ取り組みを始める。 |

●過去の苦情・要望受付件数

| 年 度 | 件 数 | 年 度 | 件 数 |
|--------|-------------|--------|-------------|
| 平成17年度 | 8件 | 平成23年度 | 1件（うち苦情 1件） |
| 平成18年度 | 15件 | 平成24年度 | 2件（うち苦情 1件） |
| 平成19年度 | 20件 | 平成25年度 | 0件 |
| 平成20年度 | 9件（うち苦情 6件） | 平成26年度 | 5件（うち苦情 0件） |
| 平成21年度 | 7件（うち苦情 2件） | 平成27年度 | 0件 |
| 平成22年度 | 5件（うち苦情 0件） | | |