

苦情・意見要望等報告（平成 29 年度受付分）

苦情件数 1 件

申出者	主訴の概要	対応の概要
利用者家族	子の体に痣が出来た事に気づく。利用中に生じたものであると思っている。その件に対しての施設の対応にも不信感がある。	事実確認をして謝罪する。法律相談や第三者機関にも関わっていただきご家族との話し合いを積み重ね、最終的にご理解いただいた。

日々安心してサービスを受けていただけるよう丁寧な言葉がけを意識し『相手の気持ちに寄り添う』（虐待防止・意志決定支援）を平成 30 年度施設目標として掲げる事とした。

過去の苦情・要望受付件数

年 度	件 数	年 度	件 数
平成 17 年度	08 件	平成 24 年度	2 件（うち苦情 1 件）
平成 18 年度	15 件	平成 25 年度	0 件
平成 19 年度	20 件	平成 26 年度	5 件（うち苦情 0 件）
平成 20 年度	9 件（うち苦情 6 件）	平成 27 年度	0 件
平成 21 年度	7 件（うち苦情 2 件）	平成 28 年度	0 件
平成 22 年度	5 件（うち苦情 0 件）	平成 29 年度	1 件（うち苦情 1 件）
平成 23 年度	1 件（うち苦情 1 件）		