

平成28年度 福祉サービス苦情解決事業

| | 相 談 内 容 | 件数 |
|---|------------------|--------|
| ① | 職員の対応や職員への不満について | 1件 |
| ② | 日常生活の要望や不満について | 5件 |
| ③ | 医療について | 件 |
| ④ | 家族関係について | 件 |
| ⑤ | 将来の生活について | 件 |
| ⑥ | その他 | 1件 |
| | 相談件数 | 7件 |
| | 延相談人数（内保護者） | 4人（8人） |

※苦情受付後の対応について

①申し出人と、苦情受付担当者との話し合いにより、職員への対応の適正化と日常生活の改善について迅速に対応しました。

②日常的に苦情受付担当者が、利用者の意見や要望を引き出すように努めました。

*クレーム対応は迅速に対応し、改善した内容は今後に生かしたい。

苦情解決受付担当者 石川 敏子