

# 令和5年度苦情等に関する報告書

対象期間 令和5年4月1日～令和6年1月31日

## 1 事業所に寄せられた苦情等の状況

部	事業所名	種別	利用者	ご家族等	関係者	その他	計	合計
生活 支 援 事 業 部	緑風園	ご要望	0	4	0	0	4	10
		ご意見	0	6	0	0	6	
		苦情	0	0	0	0	0	
	あおの空	ご要望	1	0	0	0	1	3
		ご意見	0	1	0	0	1	
		苦情	0	1	0	0	1	
	あおの風	ご要望	0	1	0	0	1	2
		ご意見	0	1	0	0	1	
		苦情	0	0	0	0	0	
	さんさん館i (介護部)	ご要望	0	0	0	0	0	0
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	0	0	0	0	
就 労 支 援 事 業 部	さんさん館i (就労部)	ご要望	0	0	0	0	0	0
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	0	0	0	0	
	夢ある小路	ご要望	0	0	0	0	0	1
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	1	0	0	1	
	すくらむ	ご要望	0	0	0	0	0	0
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	0	0	0	0	
	きぼうてらす	ご要望	7	1	0	0	8	9
		ご意見	0	0	0	1	1	
		苦情	0	0	0	0	0	
	のぞみふぁーむ	ご要望	0	0	0	0	0	0
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	0	0	0	0	
	アシスト	ご要望	0	0	0	0	0	0
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	0	0	0	0	
地 域 支 援 事 業 部	スマイル	ご要望	0	0	0	0	0	0
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	0	0	0	0	
	叶音	ご要望	0	1	0	0	1	1
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	0	0	0	0	
	相談室みらい	ご要望	0	0	0	0	0	0
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	0	0	0	0	
児 童 福 祉 事 業 部	にしぞのこども園	ご要望	0	2	0	0	2	5
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	3	0	0	3	
	ひまわり学園	ご要望	0	0	0	0	0	0
		ご意見	0	0	0	0	0	
		苦情	0	0	0	0	0	
苦情等の件数合計			8	22	0	1		31

## 2 上記1の苦情等の種別

苦情等の種別	生活支援事業部	就労支援事業部	地域支援事業部	児童福祉事業部
① 職員接遇等		4		3
② サービス内容	10		1	
③ 利用料				
④ 説明や情報提供	3	7		
⑤ 権利侵害				
⑥ その他（送迎等）		1		2
合計	13	12	1	5

## 3 苦情等の内容（苦情解決第三者委員への報告事案）

事業所名	発生日	申出人	苦情等の概要
夢ある小路	令和5年9月	利用者のご家族	コロナ感染に関するご家族への連絡に関する苦情等
あおの空	令和5年9月	利用者のご家族	連絡ミスにより送迎の遅れに関する苦情等

※ 上記2件について、それぞれの事業所で改善と再発防止に努めました。

※ 7月20日 送迎バスの運行について、一般市民の方（匿名）よりご意見をいただきましたので、運行状況の確認を行い、法人全体への注意喚起と再発防止に努めました。

## 4 その他報告事項

- 令和6年2月28日（水）令和5年度法人苦情解決報告会の開催

法人役員、苦情解決第三者委員、全事業所の苦情解決責任者、苦情解決窓口担当者が参集し、「令和5年度苦情解決報告会」を開催しました。当年度において、各事業所に寄せられた苦情等と改善に向けた取り組みについて苦情解決第三者委員に報告し、助言をいただきました。