

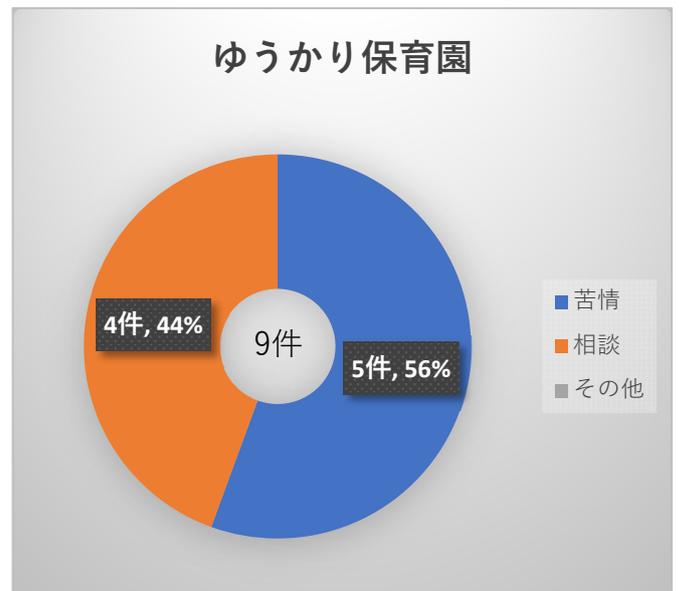
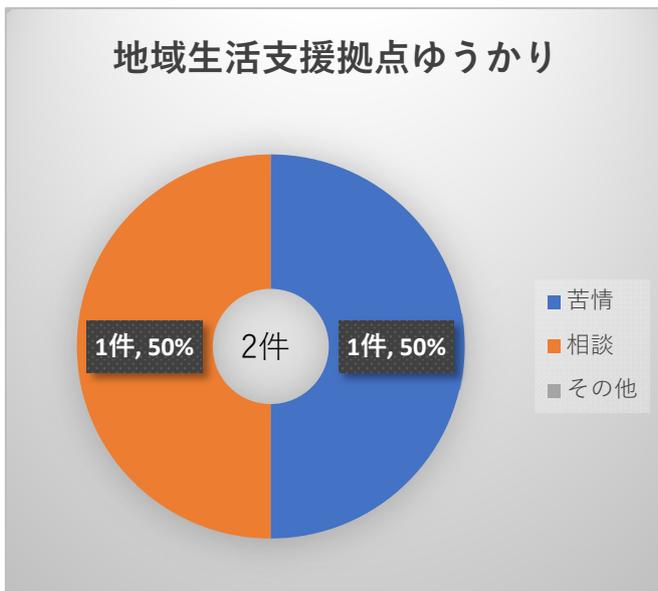
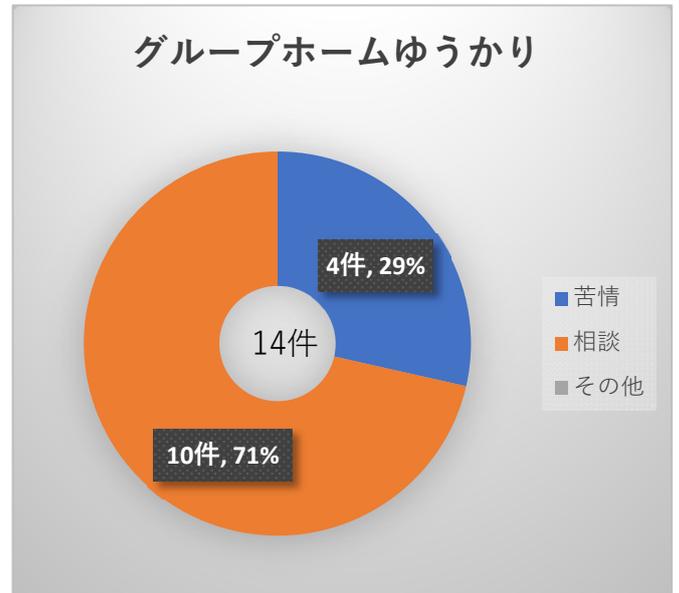
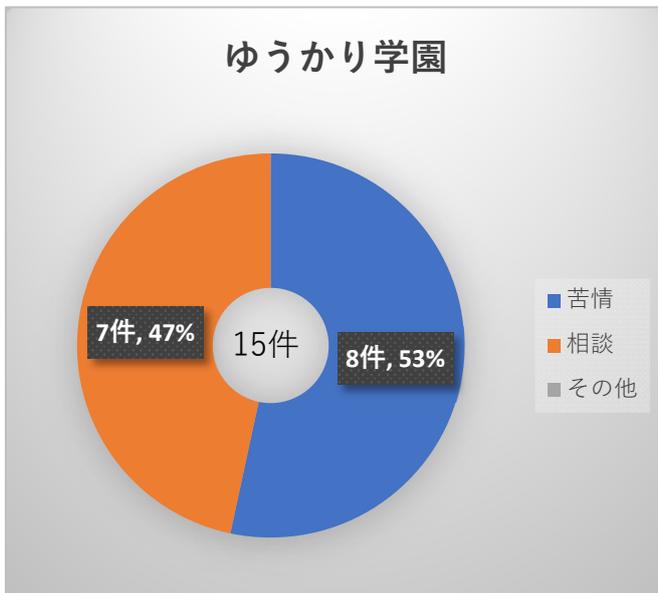
令和4年度 相談・苦情報告まとめ

令和5年9月15日報告

I. 相談・苦情の状況

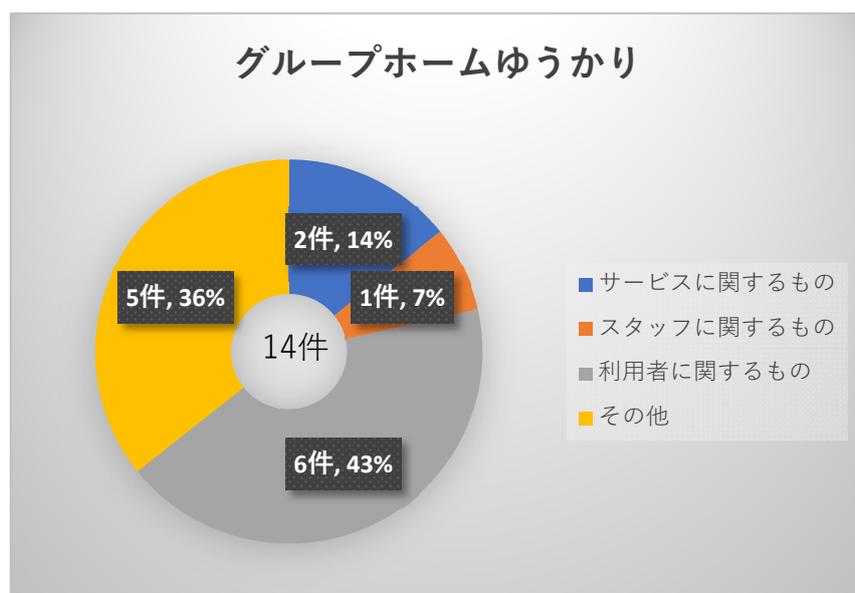
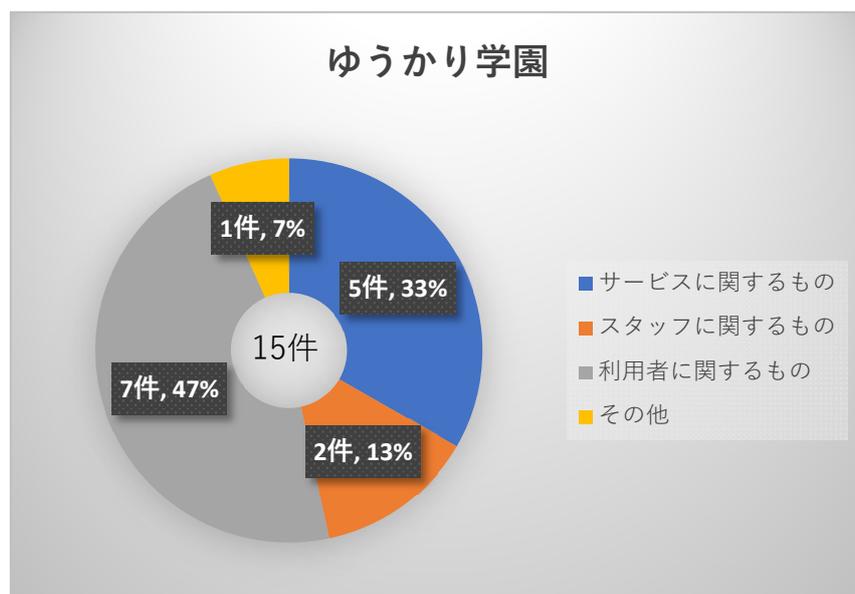
1. 受付状況

	苦情	相談	その他	合計
ゆうかり学園	8件	7件		15件
グループホームゆうかり	4件	10件		14件
地域生活支援拠点ゆうかり	1件	1件		2件
ゆうかり保育園	5件	4件		9件

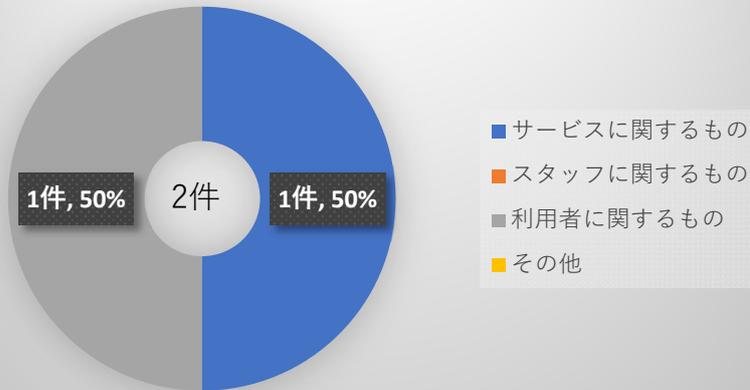


2. 分類

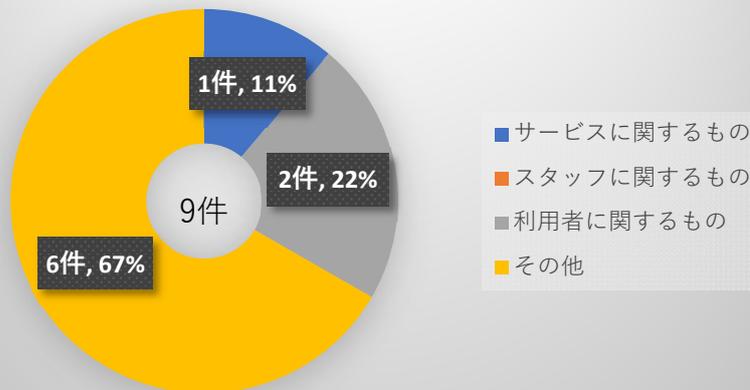
	サービスに関するもの	スタッフに関するもの	利用者に関するもの	その他	合計
ゆうかり学園	5件	2件	7件	1件	15件
グループホームゆうかり	2件	1件	6件	5件	14件
地域生活支援拠点ゆうかり	1件		1件		2件
ゆうかり保育園	1件		2件	6件	9件



地域生活支援拠点ゆうかり

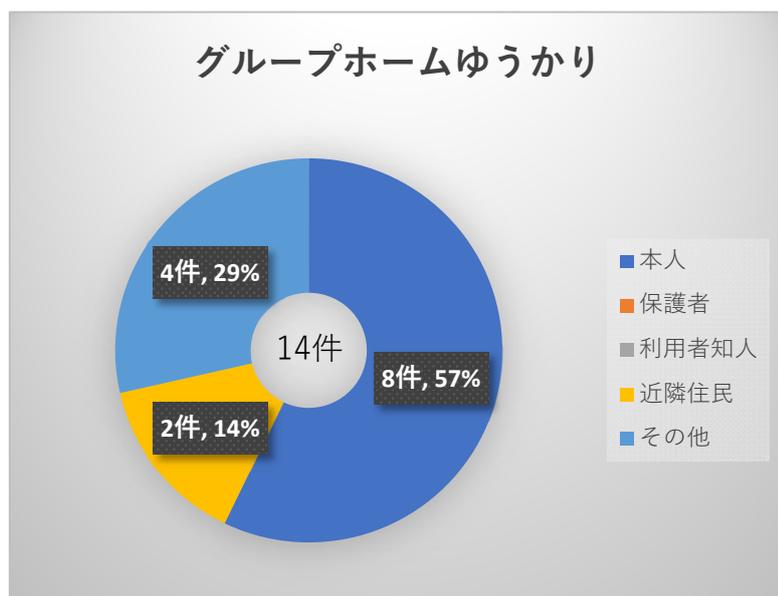
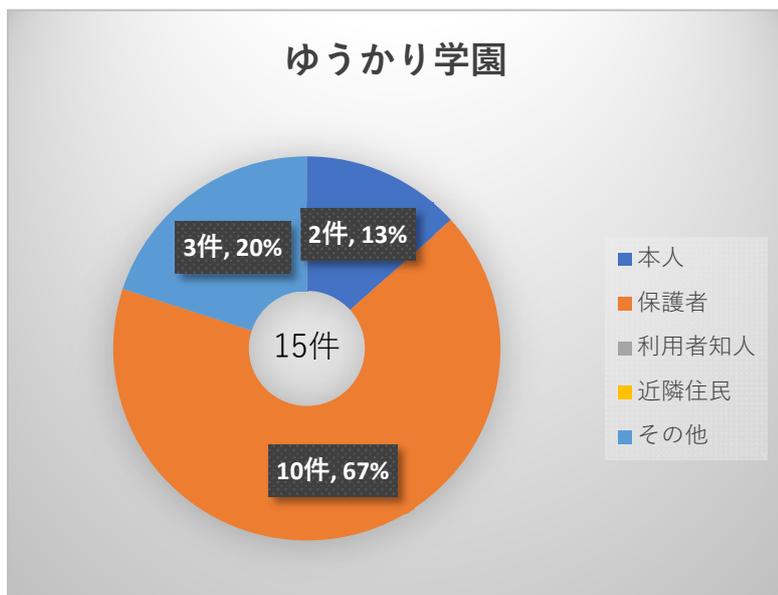


ゆうかり保育園

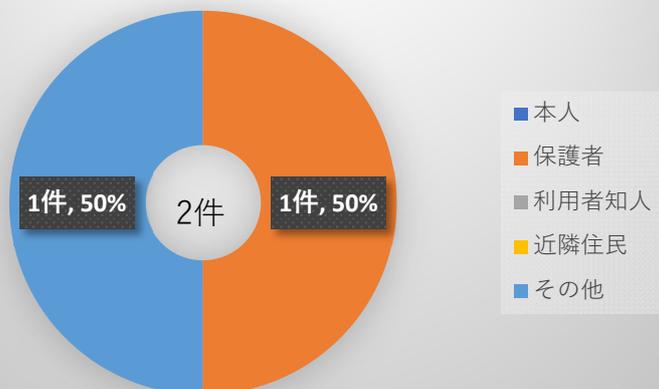


3. 申出人

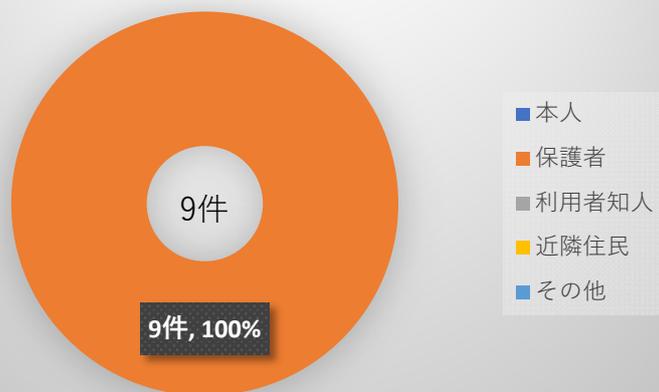
	本人	保護者	利用者知人	近隣住民	その他	合計
ゆうかり学園	2件	10件			3件	15件
グループホームゆうかり	8件			2件	4件	14件
地域生活支援拠点ゆうかり		1件			1件	2件
ゆうかり保育園		9件				9件



地域生活支援拠点ゆうかり

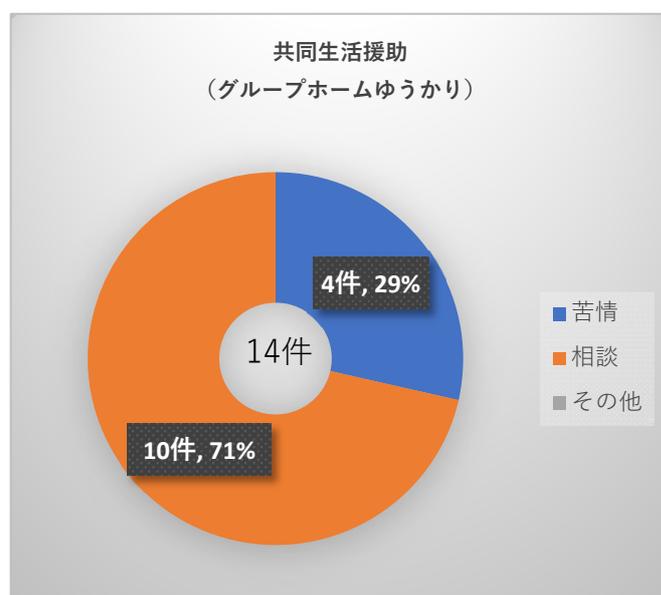
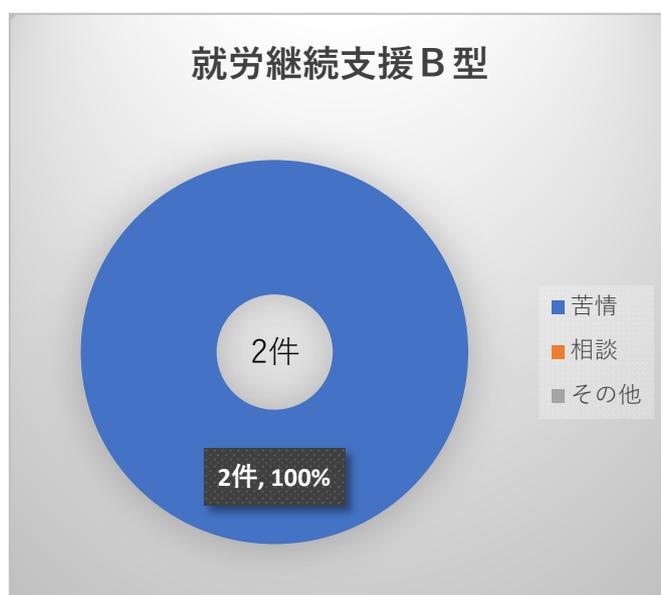
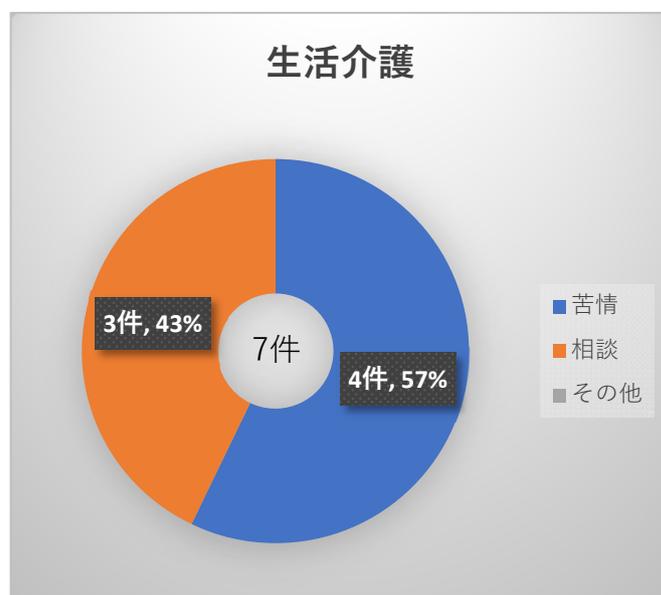
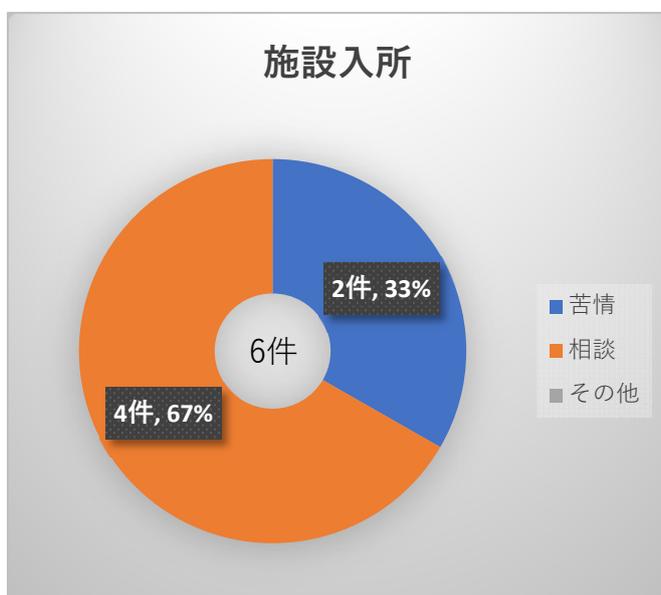


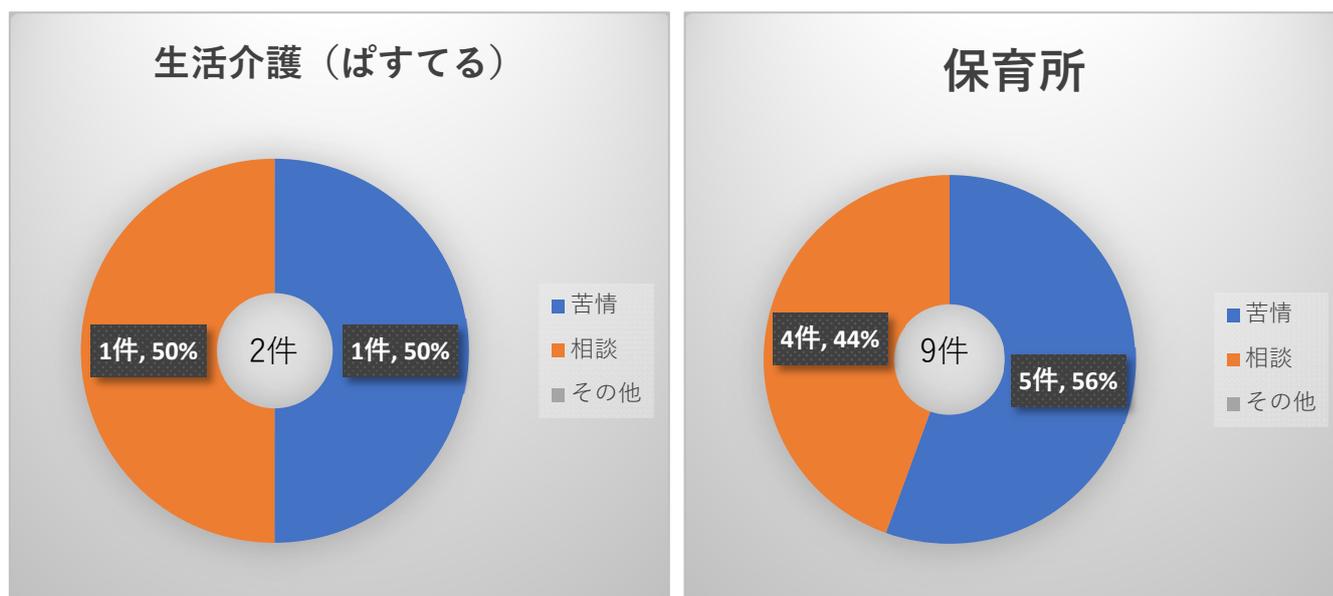
ゆうかり保育園



4. 事業別

	苦情	相談	その他	合計
施設入所	2件	4件		6件
生活介護	4件	3件		7件
就労継続支援 B 型	2件			2件
短期入所				0件
共同生活援助（グループホームゆうかり）	4件	10件		14件
生活介護（ぱすてる）	1件	1件		2件
共同生活援助（地域生活支援拠点ゆうかりグループホーム）				0件
短期入所（あすてっぷ）				0件
保育所	5件	4件		9件





5. 対応状況
 全て解決済

6. 委員講評

今後もスタッフ間で『報連相』を意識して対応にあたっていただきたい。
 苦情に対して、再発防止のルール作りを心掛けていただきたい。
 苦情再発防止のためのチェックに大分労力を使っているように感じた。
 項目を減らし、ダブルチェックを行うことも検討していただきたい。

7. 今後について

引き続きスタッフ間でしっかり連携を図った上で対応に当たって参ります。
 今後の苦情再発防止に向けては、業務効率を含めて検討して参ります。