

2021年度 苦情解決相談受付

相談内容	延件数(実数)	対応
コロナをなくしてほしい。	1	ホームや集会にてコロナの状況確認を行い、感染予防対策の必要性を確認する。
ホームを移動したい。	11	担当職員や養護課長と話し合う。兄弟、他児との関係性を把握し、本人の要望を確認する。異動の理由などの説明を行う。
ゲーム機がほしい	1	約束事が守られればゲーム機を持つことができることを改めて説明する。
中学生だけ(個人)ルールを決めてインチキだから、自分もルールを決めたい。	1	本人と面談。発達障害を抱える中学生とトラブルがあったようで、職員のやりとりや意図を説明し、理解して協力してくれている。
合計	14	全ケースを苦情解決委員会に報告済

【ワークセンター愛の園】

苦情内容	件数	対応
利用者間のトラブル	4	それぞれの利用者さんの担当支援員から個別に話しを聞いてもらい、トラブルの起こった状況を確認。双方の言い分を整理し、その後の関係改善が図られるよう支援。

*今年度は、コロナウイルスの影響にて、苦情解決委員会が年に3回の開催となる。あとの月は、書面にて行う。