

2023年度 苦情対応報告

1. 苦情解決体制

| | |
|---------|-----------------------------------|
| 苦情解決責任者 | 進藤文子（支援員） |
| 苦情受付担当者 | 小黒須美子（主任支援員／理事） 前田敏之（施設長／事務局長） |
| 第三者委員会 | 設置せず |

2. 対応状況

| 申出人 | 受付総数 | 完了件数 | 未了件数 |
|-----------|------|------|------|
| (1) 利用者 | 0 | 0 | 0 |
| (2) 利用者家族 | 0 | 0 | 0 |
| (3) その他 | 1 | 1 | 0 |
| 計 | 1 | 1 | 0 |

3. 内容分類

| 申出人 | 受付件数 |
|------------------|------|
| (1) 提供サービスに関すること | 0 |
| (2) 職員の対応に関すること | 0 |
| (3) 利用者間トラブル | 0 |
| (4) その他 | 1 |
| 計 | 1 |

4. 苦情内容

| No. | 受付日 | 完了日 | 対応状況 | 苦情内容 | 対応内容 | 備考 |
|-----|------|------|------|--|--|----|
| 1 | 12/4 | 12/4 | 完了 | 過去に受け入れていた実習生から、当施設 WEB サイトに記載されている個人名の削除依頼。 | <p><掲載の経緯> 実習依頼元から許可を得た上で掲載していた。</p> <p><対応> 当施設の WEB サイト上で、実習生の個人名が記載されている箇所をすべて削除した。その旨を申出人と実習依頼元へ報告した。</p> <p><今後の方針> 特段の有益性がない限り、個人名の掲載は控える。掲載する場合は、本人の許可が得られているかを確認する。掲載可否の判断は施設長が行う。</p> | |
| | | | | | | |

以上