相談支援センターいちばくにおける苦情・要望等の要約

令和元年度（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

No	分類	苦情内容	申出人	性別	利用者との関係	申出人の希望等	結　　果	備　考
1	職員接遇	K相談員が0利用者に対して、個人的に手紙やお土産のやり取りがあったにもかかわらず、一方的にその行為に対して「迷惑」との内容に利用者激怒	F事業所 サービス管理責任者		F事業所 サービス管理責任者	何故、そのようなことを言ったのか、理由を聞きたい	K相談員に事実確認を行い。K相談員認め、苦情受付窓口からF事業所に説明し、O利用者、F事業所、苦情受付窓口にて話し合いの場を設け本人より納得、理解を得た。また、K相談員には、個別的に対応をしないよう指導	
2	職員接遇	私が深夜2時に電話するということは、いろいろ考えているということであり、飲酒して電話する、ということはどういうことか。また、折り返し電話しないとは、常識がなさすぎるのではないか	A事業所 管理者		A事業所 管理者	S相談員からの謝罪	S相談員からA事業所管理者に謝罪し解決する	