

# 平成26年度後期（10月～3月）苦情受付状況

施設名：本部

| 時 期          | 内 容   | 回 答（対 策）   |
|--------------|---|--|
| 平成 26 年 10 月 | <p>（ご家族様より）</p> <p>ご利用者様が本部に遊びに来られていることについて、「良くしてもらい感謝はしているが、癖になってしまうので来たら帰るように言ってほしい」とお電話がありました。</p>   | <p>本部内、当該施設との情報共有後、ご家族様の意向に沿い、ご利用者様が見えたらお帰りいただくよう促す対応をしています。</p>   |
| 平成 27 年 3 月  | <p>（ご家族様より）</p> <p>本部に来訪され、「そびな寮の成年後見申し立てサポートに際して、説明不足により職員に対して不安感・不信感を抱いている。書類返却をしてほしい」とのことでした。また、地域移行に際しても、ご利用者様の自己選択・自己決定に対して不信感を抱いているとのことでした。</p> | <p>本部職員と当該施設長とでお話を伺いました。その後本部としても施設担当職員に連絡し、状況を確認しました。</p> <p>当該施設からは、ご家族様が不信感を抱かれることのないよう、再度連絡を取り、話し合いを進めていくとの報告がありました。</p> |