

令和6年度において3件の苦情があり、申出人に対しては苦情解決責任者である施設長等から再発防止策の説明を行い、ご理解をいただきました。

番号	苦情受付日	申出人	施設・事業所	苦情の内容	苦情への対応 (再発防止)
1	5 月 13 日	利用者の家族	就労支援事業所	利用者間のトラブル	トラブルの原因を取り除き、今後は利用者同士のコミュニケーションについて、職員が配慮するよう指導した。
2	5 月 30 日	利用者の家族	就労支援事業所	利用者間のトラブル 職員の対応	利用者に対し事実確認を行い、トラブルの原因となった行為について注意・指導を行った。職員に対しては、利用者への指導方法について周知徹底を図った。
3	10 月 21 日	利用者本人	就労支援事業所	職員の対応	該当職員にトラブルの内容を説明し、今後の対応について指導した。また、利用者本人に謝罪し今後は接し方を改めることを伝え、和解が認められた。