苦情解決委員会報告内容（R6.7実施）

受付期間：令和5年10月～令和6年3月

受付日	受付方法	分類						苦情内容	対応について	解決の有無
		受付	苦情先	申出人	内容	要望	原因			
令和5年12月28日	口頭	苦情	あじさい	ご家族	ケアについて	調査	サービス内容	行事活動中に、利用者Bさんが申し出利用者Aさんを意図的に押してしまった。職員は押す瞬間は見ていないが、押されたことにより尻もちをついたことは確認している。その時はそれで納得できていたが、数日経過後に利用者Aさんが母に対してその際に「蹴られた」と言い始めたため、事実関係を知りたい。	【ご家族への対応】 ①該当職員に当時の状況を再確認するが、「蹴られた」様子は確認できず。その旨を母に伝える。 ②利用者AさんとBさんの関係性については以前より把握しており、対策は講じていたが不十分だったことを伝え、今後改善することも併せて伝える。 ・イベントや行事の際は、利用者Aさんに職員1人が付き添う。	済