

苦情解決システム実施状況

(平成26年4月1日～平成27年3月31日現在)

1. 苦情申出人数

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 男性 | 0 | 3 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 12 |
| 女性 | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 11 |
| 不明 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合計 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 24 |

2. 申出方法

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|-----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 投書 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 面談 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 17 |
| 電話 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

3. 申出人の所属

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|--------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 利用者 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 18 |
| デイサービス | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 家族 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| 地域 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4. 相談内容

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 生活に関する個人の希望要望 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 14 |
| 支援内容に関すること | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 職員の対応等に関すること | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| 施設の設備・対応等に関すること | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 家族に関すること | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 利用者同士に関すること | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

5. 相談分野

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|-------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 希望・要望 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 15 |
| 苦情 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 9 |

6. 解決結果

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|-----|------|------|-----|------|------|------|------|------|-----|-----|----|-------|-----|
| 解決 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 18 |
| 未解決 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 6 |
| 達成度 | 100% | 100% | 67% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 33% | 33% | 0% | ##### | 75% |

7. 生活相談会の利用者数

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 男性 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 7 |
| 女性 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |

8. これまでに受け付けた苦情相談内容

| | 性別 | 所属 | 相談内容 | 対応 | 解決結果 |
|----|----|-----|--|--|------|
| 1 | 女性 | 利用者 | 健康状況について話を聴いてほしい。 | 苦情受付担当者が面談し話を聴いた。 | 解決 |
| 2 | 女性 | 利用者 | 健康状況について話を聴いてほしい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 3 | 男性 | 家族 | 妹の手術について納得いかない。連絡は今後自分のみにしてほしい。 | 電話での苦情であった。話を聴き、医療の問題であり、家族への連絡についての要望ともども身元引受人に連絡し相談するように依頼した。 | 解決 |
| 4 | 女性 | 家族 | 5月3日の外出時の職員の対応がおかしかったので正しい指示を今後出してほしい。 | 電話での苦情であった。話を聴き次の外出時にその時の対応について苦情の内容を再度話を聴き気をつけることを伝えた。 | 解決 |
| 5 | 男性 | 利用者 | 今までの生活の様子や今後の生活について話を聴いてほしい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 6 | 男性 | 利用者 | 職員の言葉遣いがおかしい時があるので注意してほしい。 | 受付担当者が面談し話を聴いた。職員は研修を受けたり、園内でも研修を行う機会を持っていること、その時に周知するようにすることを伝えた。職員会議で内容を職員に伝え周知を図った。 | 解決 |
| 7 | 男性 | 利用者 | 地域生活をしたいが、自分の健康状況はどうか、服薬の必要性があるのか話を聞きたい。 | 健康状況や服薬については医師や薬剤師に確認するように助言頂いた。 | 未解決 |
| 8 | 男性 | 利用者 | 今後の生活について話を聞いて欲しい。 | 担当職員により面談した。 | 解決 |
| 9 | 不明 | 利用者 | 省エネについて意見を聞きたい。 | あすなろ自治会で議題にあげて話しあうことにした。 | 解決 |
| 10 | 女性 | 利用者 | 今の自分の生活について話を聞いてほしい。 | 苦情担当職員が話を聞いた。 | 解決 |
| 11 | 女性 | 利用者 | 今後の生活について話を聞いて欲しい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 12 | 女性 | 利用者 | 職員の対応を改善してほしい。 | 苦情担当職員が話を聞いた。 | 解決 |
| 13 | 男性 | 利用者 | 今後の生活について話を聞いて欲しい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 14 | 男性 | 利用者 | 今後の生活について話を聞いて欲しい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 15 | 男性 | 利用者 | 生活保護について話を聴きたい。 | 苦情担当者が話を聴き、説明した。 | 解決 |
| 16 | 女性 | 利用者 | 今後の生活について話を聞いて欲しい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 17 | 男性 | 利用者 | 今までの生活と今後の生活について話を聴いてほしい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 18 | 男性 | 地域 | 外壁工事の騒音と工事による埃を何とかしてほしい。 | 工事発注会社に連絡し、社長がお宅を訪問した。 | 未解決 |
| 19 | 女性 | 利用者 | 今後の生活について話を聴いてほしい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 20 | 女性 | 家族 | 職員の対応で連絡が行き届いていないため注意してほしい。 | 担当職員から連絡を入れたが、話ができなかった。 | 未解決 |
| 21 | 女性 | 家族 | 職員の対応で連絡が行き届いていないため注意してほしい。 | 謝罪して、事情を説明したが理解が得られなかった。 | 未解決 |
| 22 | 女性 | 家族 | 外出に持たせてほしいものが持たせてなかった。電話を受けた職員は謝ってほしい。 | 職員がご家族の意図を正しく理解できなかったことを謝罪した。 | 未解決 |
| 23 | 男性 | 利用者 | 今後の生活について話を聞いて欲しい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 24 | 男性 | 利用者 | 今までの生活、園での生活、今後の生活についての希望を話したい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 未解決 |