

苦情解決システム実施状況

(平成27年4月1日～平成28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	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	10
女性	2	1	1	2	0	1	2	0	0	0	0	0	9
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合計	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	0	20

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	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
面談	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	13
電話	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	17
デイサービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
地域	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	1	0	0	1

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	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10
支援内容に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職員の対応等に関すること	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	5
施設の設備・対応等に関すること	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	1	2	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0	12
苦情	1	0	2	2	1	0	1	0	0	1	0	0	8

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	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	0	17
未解決	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
達成度	50%	100%	100%	67%	100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	#####	85%

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	1	2	1	0	1	1	0	1	0	9
女性	2	1	1	2	0	1	2	0	0	1	1	0	11

	性別	所属	相談内容	対応	解決結果
1	女性	一時入所利用者	研修室利用の方法で夜間施設したい。	苦情受付担当者が面談し話を聴き、施設することは問題ないしていただきたいことを伝えた。	解決
2	女性	利用者	自分のお金でない金銭が通帳から引き出されているので調べて欲しい。	苦情受付担当者が面談し話を聴き、次の日担当指導員と小遣い帳、通帳と照らし合わせをした。その後園長に報告し対応した。関係者の金銭は返却し、当座の対応策講じた。現在も対応中。	未解決
3	男性	利用者	地域生活希望し就労したいと思って活動している。話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談した。本人の希望や現在就職活動中であり面接の予定が入っていることなど話を聞いてもらった。	解決
4	女性	利用者	自分の病状や家族のことを心配している今の気持ちを聞いてもらいたい。	生活相談会にかけ相談した。内職作業の状態や他の利用者に対する希望や不満を聞いてもらった。家族に対しては自分の要求ばかりを言うのではなく、園での生活や病状の様子を伝え穏やかに生活できていることへの感謝の気持ちを伝えることが大切との助言をいただいた。	解決
5	女性	利用者	職員の言動が自分に対して乱暴であると感じるので改めて欲しい。	投書があったため、本人と面談し内容を詳しく聴いた。本人が職員と話し合いの場を持ちたいと希望があったため、3者面談を行った。	解決
6	男性	利用者	自分がよかれと思ってしたことが誤解され他の利用者との関係が壊れているので話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談した。同室者の持ち物について意見したことから利用者に誤解を受けている。自分は正しい事をしたのに言われのない中傷を受けているという話を聞いてもらった。	解決
7	女性	家族	園と担当職員の対応が悪く、妹の指導がなっていない。	ご家族から帰省中の妹の生活態度が礼儀を失っているのは園での生活支援が行き届かない為である、きちんとした対応をして欲しいとの電話があった。	未解決
8	女性	利用者	当日の宿直職員の対応が悪いので何とかしてほしい。	苦情受付担当者が話を聞き、本人にも対抗策を伝え、職員には話をすることを伝えた。	解決
9	男性	利用者	今までの生活や今後の生活について話を聞いてほしい。	生活相談会に掛け相談した。兄に対する気持ちや親兄弟、今までの自分の就労状況など様々な話を聞き、また今後の自分の希望も聞いた。	解決
10	男性	利用者	職員からの回答がない。職員が対応し、具体的な回答がほしい。	職員から、訴えについて対応の内容を聞いていたため、その内容を伝えると安心したと話された。感情のコントロールの仕方について伝えた。	解決
11	男性	利用者	金銭管理について相談したい。	担当指導員により、金銭管理について説明をした。本人なりに理解をした。	解決
12	男性	利用者	作業中の職員の対応について気になることがある。	苦情受付担当者が話を聞き、作業に要求されることについて説明し、また、個別に対応をしていくことを伝えた。	解決
13	女性	利用者	早く園を出たい。話を聞いてほしい。	自身の病気のことや受診状況、薬について聞かれ、説明を受けた。職員の対応についても話しを聞くことで、気持ちが落ち着いた。	解決
14	女性	家族	行事の案内にチケットが入っていなかった。毎年入っているのに、一言添えてほしい。	今後、案内にはチケットは、当日お渡しする旨を記入しわかりやすく対応することを説明した。	未解決
15	女性	利用者	今までの生活や今後の生活について話を聞いてほしい。	生活相談会に掛け相談した。今までの生活のことやこれからの希望の相談をし、本人なりに納得された。	解決
16	男性	利用者	入院、手術をした体験を踏まえ、園での生活について思うところがあり、聞いてほしい。	生活相談会に掛け相談した。病気の体験により、生き方が変わったこと、園の支援について、感謝していると話され、今後の生活について、助言を受け理解された。	解決
17	男性	利用者	園を出たい。まだ働けると思う。いろいろと話しを聞いてほしい。	自身の生き立ちやスポーツで活躍したこと、65歳になったら養護老人ホームへ行きたいことなどを話し、人間関係について助言をいただき職員への感謝を述べていた。	解決
18	女性	利用者	今後、老人ホームへ移ることになったので、退所の前にいろいろとお話したい。	生活相談会に掛け相談した。入所してからの話しや同室者や食事のことなどを話し、今後についても相談をし、老人ホームでも元気にやってほしいと伝えられた。	解決
19		会社	箸セットの仕事を頂いている、会社より、クレームの電話が入ったため報告の指示があった。	販売会社へ、慈照園は、落下した箸をそのまま使っていると電話があったと仕事を頂いている会社から連絡があった。利用者、職員より聞き取りを行い、確たる証拠は発見されなかった。報告書を作成し提出した。	解決
20	男性	利用者	園での生活について、園を出てからの生活について聞いてほしい。	生活相談会に掛け相談した。今までの生活のことやこれからの生活の希望について相談をし、悩んでいることも話し、気分転換等についての助言も頂いた。	解決