

苦情解決システム実施状況

(平成28年4月1日～平成29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	1	0	1	0	0	0	0	0	5
女性	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	9
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	14

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
面談	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
電話	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2

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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
デイサービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
地域	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
施設の設備・対応等に関すること	0	0	1	0	1	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

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	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13
苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

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	1	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	13
未解決	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
達成度	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	93%

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	0	1	0	0	0	0	0	0	4

女 性	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	7
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

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	これからの生活について、今までの事について話を聴いて欲しい。	色々話を聴いて貰え、良かったという感想が聞かれた。	解決
2	男性	利用者	これからの生活について、就労について話を聴いて欲しい。	今までのことや就労について話が出来て良かったとの事	解決
3	女性	利用者	今後の生活についての話や、色々話を聴いて欲しい。	施設外の人に話を聴いて頂き、スッキリしたと。	解決
4	男性	地域	当園の草が、家側に入ってきているので何とかして欲しい。	除草したのち、除草剤を散布。その上でコンクリートを打設した。除草と法面保護を実施。	解決
15	男性	利用者	今までの生活のことや今後、養護老人ホームへ入りたい。見学のことや、色々話を聴いて欲しい。	今までの生活のことや、これからの希望について話を聴いて頂き良かったと。	解決
16	男性	利用者	家族のことや、仕事をしていた時の事、母親のことなど、色々話を聴いて欲しい。	園の生活の事、仕事のこと母親のことなど色々話を聴いて頂いてよかった。	解決
17	女性	家族	妹が面会した時、暑い冷房もないと本人から聞き、扇風機を全室に寄贈したいと連絡があった。	気温28度以上で冷房をいれている。作業所や食堂も同様に対応している事を説明したところ、ご理解を頂いた。	解決
18	女性	利用者	家族のことや、居宅訓練のこと、母親のこと、母親のことなど色々話を聴いて欲しい。	薬のこと、園の生活のこと居宅訓練母親の事等色々話を聴いて貰い良かったと。	解決
19	男性	利用者	同室者への不満や、部屋替えの希望など、色々話を聴いて欲しい。	このような形で不満に思っている事を話した。生活を振り返るきっかけになったとの感想を貰った。	解決
20	女性	利用者	薬の管理が難しい。妹とも上手く付き合っていない。話を聴いて貰いたい。	先生から質問を振ってもらい、話を聴いて貰ったことが嬉しかった。緊張して疲れたが、スーッとした気持ちだった。	解決
21	女性	利用者	外勤就労したが、辞める。これからどうしたら更にステップアップできるか。	人生で抜けない棘は誰もが持っている。過去にこだわることなく、新しい道を歩くように励まして頂いた。	解決
22	女性	利用者	集団生活の煩わしさが、気になる。話を聴いて欲しい。	慈照園では、規則正しい生活が送れている。食事もキッチン摂れている。それで薬の飲み忘れもなくなった。当園の良さが分かった。	解決
23	女性	利用者	気分の乱高下があることは自覚している。これまでの生活を振り返り、気付きを得たいので、話を聴いて欲しい。	相談を円滑にしていく為に、学生時代や家族、仕事について尋ねるが、言いたくないとの事。擦れ違いがあり、成果は見えず。	未解決