

苦情解決システム実施状況 H29

(平成29年4月1日～平成30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	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	7
女性	1	1	0	0	1	0	3	2	0	1	0	0	9
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	0	16

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	2	2	0	0	0	0	4
面談	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	1	0	0	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	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	0	15
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	0	0	1	0	0	0	0	0	1
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	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
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	2	2	0	0	0	0	4
施設の設備・対応等に関すること	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
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	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	12
苦情	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4

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	1	1	1	1	4	3	1	1	1	0	16
未解決	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
達成度	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	7
女性	1	1	0	0	1	0	3	2	0	1	0	0	9

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聞いてほしい	生活相談会にかけ相談した。	解決
2	女性	利用者	これまでの生活を振り返るため話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談した。	解決
3	男性	利用者	過去の生活の振り返りをするため話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談した。	解決
4	男性	利用者	これまでの生活を振り返るため話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談した。	解決
5	女性	利用者	園を出て、他の施設に移りたい。話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談した。	解決
6	男性	利用者	これまでの生活を振り返るため話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談した。	解決
7	男性	利用者	過去の生活の振り返りをするため話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談した。	解決
8	女性	利用者	風呂場と2階の部屋の体重計に差がある。新調するか直してほしい。	担当職員がそれぞれの体重計を調べた。誤差は、ほとんどないことを説明した。	解決
9	女性	利用者	職員により作業の指示が異なる。時にそのことで、叱責を受けることがあり、納得できない。	職員の指示を統一し、改めていく。	解決
10	女性	家族	園の広報誌に、身内の写真と名前が載っている。写真の掲載は了承したが、記事の名前までは許可していない。	家族に謝罪し、今後は記事には名前を入れないことを確約した。	解決
11	女性	利用者	作業場で、他の利用者とのやり取りが気になり落ち着かない。	作業担当より、席を移動することで、落ち着いて作業が出来ていた。	解決
12	男性	利用者	過去の生活の振り返りをするため話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談した。生活を頑張ることを伝えた。	解決
13	男性	利用者	職員の注意受け、作業も休んだ。そのことで、職員から非常に高圧的な言葉で、叱責を受ける。施設にいる自信がないどうしたらいいか分からないとの訴え。	苦情解決担当者が面接にて話を聞き謝罪した。指導員会議でも検討し、当職員に厳しい言動をしないように、今件について説明し、謝罪した。	解決
14	男性	利用者	園の生活が送れるようになってきている。今までの生活や就労について話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ話を聞いていただいた。	解決
15	女性	利用者	心身とも安定しないため話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ相談し、話聞いていただいた。	解決
16	男性	利用者	今までにない行動がみられ、心身とも安定しない。話を聞いてほしい。	生活相談会にかけ話を聞いていただいた。	解決