

# 苦情解決システム実施状況

(平成19年4月1日～平成20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	2	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	7
女性	0	1	2	0	0	1	1	1	0	1	1	0	8
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	0	15

## 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	2	0	0	0	0	1	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	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	1	3	1	1	1	1	2	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	0	0	0	0	0	0	0
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	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	7
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	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
施設の設備・対応等に関すること	0	0	1	0	0	0	0	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	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
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	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	8
苦情	2	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	7

## 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	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	0	15
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	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0		6
女性	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1		5

## 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	男性	利用者	園生が具合が悪いと訴えても、熱がないから大丈夫だといって、なんでも行事に出させるのはやめてほしい。園生の話を聞かずにあれはだめ、これはだめ、と言わないで欲しい。	5月の園内研修で苦情解決についてとりあげ、出された苦情に対する職員としての対応について検討することとした。	解決
2	不明	利用者	職員から「生活保護を止められる」などと言われた。施設に対する不信感も持っている。	生活相談会にて第三者委員と面談。事実確認をし、該当職員に確認することをした。	解決
3	女性	利用者	外で働きたいと思っているので、相談にのってほしい。	生活相談会にて第三者委員と面談。指導員に自分の希望を伝えて相談するよう話があった。指導員より、生活の中の課題をもう一度見つめることを話し、納得された。	解決
4	男性	利用者	施設の生活に対する不満や外部との連絡についての施設の対応に不満がある。	生活相談会にて第三者委員と相談。施設での集団生活が初めてで窮屈さを感じているとのこと。生活の目標を定めて、早く実現できるよう励まされた。また、外部との連絡については、職員で対応を協議中である。	解決
5	女性	利用者	介護職員が夏蒲団カバーを捨ててしまった。	事実を確認すると、昨年話でかなり汚れていた物を本人に確認して職員が処分したということが分かった。これからは、本人に話し、本人自身に処分してもらうよう話をしていく。	解決
6	女性	利用者	同室者がうるさくて我慢ができない。部屋を替えてほしい。	これまでも相談があった時には部屋会議を実施。互いに相手のことを理解し、譲り合うことを再度確認した。	解決
7	男性	利用者	自立生活に向けてのアドバイスをしてほしい。	生活相談会にて第三者委員と相談。アパートでの自立生活を希望した。相談後に園長とも面接し、家族と相談の上、アパートを探していくこととなった。	解決
8	男性	利用者	自立生活を希望するので、話を聞いてほしい。	園を出て働きたいという希望があるが、まず体調を整えることが大切であることを話した。	解決
9	女性	利用者	同室者に対する不満。自分の飲んでる薬のことや間食などについて話を聞いてほしい。	生活相談会にて第三者委員と面談。同室者に対する不満については、担当職員に伝えることを話した。また、現在の間食やコーヒーのとりかたについてアドバイスをいただいた。	解決
10	女性	利用者	園生活での色々な不安や他園生とうまくやっていくためにはどうしたらいいか、話をきいてほしい。	生活相談会にて第三者委員と面談。ご本人の不安など話を聞いていただき、ご本人からも笑顔が見られた。その後、同様の訴えはない。	解決
11	男性	利用者	今後の自立生活において、色々話を聞いてもらいたい。	生活相談会にて第三者委員に相談した。前田第三者委員からは、これから自己責任になるので、不安なことは自己判断せず、園の人にも相談するようにアドバイスをいただいた。	解決
12	女性	利用者	他の利用者にいじめられると感じる。友人がほしい。	投書があったため、面談。主は投書した内容もよく覚えていなかった。改めて話を聞くと、人間関係についての悩みがあった。話を聞くことで、特に他の利用者との仲介役になってほしいとの希望もなかったため、終結とした。	解決
13	男性	利用者	慈照園の生活のこと、健康のことなどアドバイスをしてほしい。	生活相談会にて第三者委員と面談。入所して3ヶ月し、園生活にもだいぶ慣れた様子ではある。風邪が長引いていることを気にしており、第三者委員からもアドバイスをいただいた。園生活に対する不満はないとのことであった。	解決
14	女性	利用者	生活のことなど、色々話を聞いてもらいたい。	生活相談会にて第三者委員と面談。他利用者と仲良くしたいと思っているがうまく話ができないこともある。職員に話をしても自分の思いがうまく聞き取ってもらえるのか心配だと話していた。将来、一人暮らしをしたいなど希望を持っているようであったため、第三者委員より報告を受け、担当指導員に話し、本人の希望を個別支援計画にも活かすよう話をした。	解決
15	女性	利用者	①退院後、職員や園生の自分への接し方が変わってしまった気がする。 ②今後、以前のように働けるかが不安である。	生活相談会にて第三者委員と面談。話を聞いていただいた。周囲の人が自分に気を遣ってくれているのだと理解したらどうかとアドバイスをした。また、就労については体調が回復するまで待つように話があり、すこし気持ちが落ち着いたとの本人から話があり、解決となった。	解決