

# 苦情解決システム実施状況

(平成20年4月1日～平成21年2月28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	1	1	1	1	1	0	2	1	0	0	1		9
女性	0	1	1	0	0	1	0	1	1	2	0		7
不明	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		1
合計	1	2	2	1	1	1	2	3	1	2	1		17

## 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	1	1	0	0	0	1	2	0	2	0		7
面談	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1		10
電話	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

## 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	2	2	1	1	1	2	3	1	2	1		17
デイサービス	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
地域	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

## 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	0	1	1	1	1	0	0	0	1		7
支援内容に関すること	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		1
職員の対応等に関すること	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	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		1
家族に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
利用者同士に関すること	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0		4
その他	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	1	0	0	0	1		8
苦情	0	1	1	0	0	0	1	3	1	2	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	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1		16
未解決	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		1
達成度	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%		94%

## 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	1	0	1	1	0	2	1	0	0	1		8
女性	0	0	1	0	0	1	0	0	1	2	0		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	園生活での要望や自分の健康のことなど話を聞いてほしい。	生活相談会にて第三者委員と面談。日曜外出の時間を増やしたいとの希望あり、担当指導員に要望を伝えることで納得された。また健康についても相談があり、園生活で緊張している様子もあるので、リラックスするようアドバイスをいただいた。	解決
2	女性	利用者	他の利用者との人間関係について前から悩んでいる。相手が自分のことを避けたりするので、嫌な気持ちがある。何とかしてほしい。	投書があり、本人と面接。これまでも同様の件について相談があり、その都度対応してきた。双方に話を聞き、事実確認をした。お互いに相手のことを気にしている様子であったが、接し方などを気をつけるように話しをした。	解決
3	男性	利用者	将来のことについて職員や市のケースワーカーにも話をしたが、うまく伝わっているか不安なので、改めて話を聞いてほしい。	生活相談会にて第三者委員と面談。自分のこれまでの病歴やこれからの希望などを聞いてもらっていた。第三者委員から苦情受付担当者に報告があり、担当指導員にも伝えることを話した。	解決
4	男性	利用者	①保護費がどのように使われているのか。②ゼミ旅行に参加できない人に対してお楽しみの献立を付けてほしい。③ゼミ旅行に行かない人に対して作業をやったら特別手当を出してほしい。④空いている時間に運動をしたいと申し出たが、担当職員から回答がもらえていない。⑤姉に連絡してほしい。⑥仕事に行きたい。	①、③については苦情受付担当者から説明をして納得された。②については、栄養士らと対応を検討中である。④⑤⑥については、担当職員に報告し、担当職員より本人が対応し、本人に説明した。	解決
5	女性	利用者	部屋の同室者との間で色々問題がある。そういった不満など話を聞いてほしい。	これまでも担当職員が間に入り話しをしたが解決できず、生活相談会にて第三者委員と面接をした。お互いにゆずり合い、挨拶などを交わしながら生活していこうとアドバイスをいただいた。	解決
6	男性	利用者	現在の生活と将来について色々考えているので、話を聞いてほしい。	生活相談会で、第三者委員と面談。職員と相談しながら自立に向けてのトレーニングをして、前向きに生活していくよう話があった。	解決
7	男性	利用者	自分は少しでも早くここを出たいと思い、障害者手帳を取得したいと思っている。早く進められるよう話を聞いてほしい。	生活相談会で、第三者委員と面談。本人の希望する生活について等話を聞いた。職員に話を伝え、相談していくことを確認した。	解決
8	女性	利用者	内職の評価が下がり、自分に自信が持てない。これからどうしたらいいか、アドバイスがほしい。	生活相談会で、第三者委員と面談。以前にも面接をしていただいていたため、その後の様子を聞いていただいた。外で働きたいという希望は強いので、まずは体力をつけることを考えるようアドバイスをいただいた。	解決
9	男性	利用者	職員の利用者に対する言動を改善してほしい。	苦情申出人に面接し、事実関係を確認した。また同様の苦情が他の利用者からも出たため、苦情解決責任者に報告し、該当職員には申出人が特定されない範囲で苦情内容を説明し注意をした。	解決
10	男性	利用者	園の生活に対する不満など話をきいてほしい。	生活相談会で第三者委員と面談。生活に対する不満は主に他の利用者との会話がなかったり、話が合わないという内容であった。園生活での共同生活には他の利用者への寛容の心を持つことも大切であること、施設生活で自分の目標と希望を明確にして生活してみるよう話をいただいた。	解決
11	男性	利用者	通院の際にバスの利用をしてはいけないと職員から言われた。納得がいかないので話を聞いてほしい。	看護師・該当職員に確認した。夏や冬の暑い時期、寒い時期以外、基本的に徒歩で通院するという支援方針であったため説明したが、インフルエンザの予防接種を受けに行ったので、歩いて帰るのは運動にあたるのではないかとの申出人の考えがあり、納得されなかった様子。 生活相談会で第三者委員に相談。対応した職員に対する不満があったため、職員に話をすることで、ご本人も納得された。	解決
12	女性	利用者	食事の時に自分ばかり嫌いな物を食べるよう職員に注意される。	申出人に事実確認した。人参が嫌いでもどうしても食べられないが、他の人も残しているのに自分ばかり言われるのが納得がいかないと話された。該当の職員にも確認し、以前は注意していたが、最近は言わないようにしている。また他の利用者にも同じように注意をしていると話す。 再度、申出人と面接。職員として好き嫌いをなく食べるよう声かけすることはあることを説明。注意の仕方については配慮をするが、ご本人も残すのが当然という考え方はやめていただくよう、話しをした。	解決

13	不明	利用者	職員に話しを聞いてもらいたくても後回しにされたりして言いたいことも聞いてもらえない。	無記名での当初であり、事実確認ができないため、園内研修等で利用者への接遇について再度研修を実施する予定。	未解決
14	女性	利用者	食事の時に嫌いな物を食べるように言われることで、生活相談会で相談したい。	11/26に申し出があった苦情であって対応をしたが、再度生活相談会での相談希望があった。第三者委員からもできるだけ好き嫌いを食べるよう話をしていた。	解決
15	女性	利用者	同室の利用者が自分の行動を観察して文句を言うので部屋にいるのが嫌になる。	申出人と面接。本人の不満など聞いた。相手が自分の行動について口を出さずに、暖房を入れたまま部屋を出ることなど本人は相手に注意したいができないと話したため、職員が個別に相手へ注意することを話した。	解決
16	女性	利用者	同室の利用者が口をきいてくれない。	生活相談会にて相談。相手が申出人に対して話をしないのは、少し前に申出人が相手の悪口を言ったことが原因であると考えられたので、仲良くしたいのであれば、自分からあいさつをすることやちょっとしたことで怒らないこと、職員にも相談して仲直りできるように相談するよう話があった。	解決
17	男性	利用者	園生活について娯楽が少なく感じる。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。昔は自宅で一人で暮らしていたから園の中にも息苦しさを感じると話していた。園の生活については、自分の楽しみたい娯楽は、お金がかかるから仕方ないと感じる。食事については三食食べられてありがたい。おかげ園に入ってから好き嫌いがなくなったとご本人から話があった。ご本人が話を聞いてもらったことで不満は解消されたようであった。	解決