

苦情解決システム実施状況

(平成21年4月1日～平成22年3月31日)

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	2	3	3	1	1	0	2	1	2	2	18
女性	1	4	1	1	1	3	1	1	0	0	0	1	14
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	5	3	4	4	4	2	1	2	1	2	3	32

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	2	1	1	3	3	1	1	1	0	2	3	19
面談	0	3	2	3	1	1	1	0	1	1	0	0	13
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	1	5	2	4	4	3	2	1	2	1	2	3	30
デイサービス	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
家族	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
地域	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

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	3	1	3	1	1	2	0	1	1	0	1	15
支援内容に関すること	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
職員の対応等に関すること	0	1	0	0	0	1	0	1	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	1	0	2
家族に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
利用者同士に関すること	0	1	1	1	3	1	0	0	1	0	0	0	8
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	3	2	3	2	3	2	0	1	1	1	3	22
苦情	0	2	1	1	2	1	0	1	1	0	1	0	10

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	5	3	3	4	4	2	1	2	1	2	3	31
未解決	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
達成度	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%

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	1	0	1	0	1	1	1	0	7
女性	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4

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	家族との関係や仕事について悩みがあり、気持ちの切り替えがうまくいかないので、イライラし、職員との関係もうまくいかない。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員から、家族との関係の持ち方や趣味をもつことなどを助言された。	解決
2	女性	利用者	園内作業についての悩み、家族との面会の希望、外勤の希望など、自分の今後の生活について相談したい。	担当指導員と相談する。	解決
3	女性	利用者	実家に帰りたい。	担当指導員と相談する。	解決
4	女性	利用者	自分が現在受けている治療について、相談したい。	生活相談会にて第三者委員と面談。薬剤師である委員より、薬について説明し、生活上の注意などを助言された。	解決
5	女性	利用者	職員が、自分にばかり厳しいことを言うので、やめてほしい。	申出人ばかりでなく、利用者みなさんに話していることなので、「自分だけ注意されている」と思わずに自分なりに努力したらどうか、と説明し、納得された。	解決
6	男性	利用者	同室者が、うるさくて、夜も眠らせてくれないので、部屋替えをして欲しい。	部屋替えした。	解決
7	男性	利用者	最近イライラすることが多い。他の利用者が、ルールを守らないことなどが気になり、怒れてしまう。また最近は何をやっても熱中できず、楽しくないので、話を聴いて欲しい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に話をきいてもらい、納得された。	解決
8	男性	地域	施設北側のごみ箱をバタンバタンと開け閉めする音が、1日中して、うるさい。	樹脂製ごみ箱のふたと本体のあたる部分に、スポンジを貼り、音が小さくなるようにした。「音をたてないようにそっとしてください」という注意書きを、ごみ箱に貼った。申出人の住所氏名を確認しなかったため、改善の結果を評価いただけないが、その後申し出がないため、解決とした。	解決
9	女性	利用者	同室の利用者が、怒ったり、約束を守らなかったりして、困っている。	同室者の言動に対して、「あまり気にしなくてもいいのではないかと助言すると、納得された。	解決
10	男性	利用者	早くアルバイトを探して、アパートで生活したい。	生活相談会にて、第三者委員と面談して、第三者委員に話をきいてもらい、解決した。	解決
11	男性	利用者	自分の健康のことで、相談したい。	主治医の診察の時に相談した。本人の気になる症状については、改善が難しいとのこと。本人としては、まだ症状が改善されていないので、解決とは言えないとのこと。	未解決
12	女性	利用者	自分の健康のことで、相談したい。	主治医の診察の時に相談した。	解決
13	男性	利用者	同室者のことで、困っているので、部屋をかえてほしい。	部屋会議をし、同室者に守ってもらう約束事を決めた。その後、本人の状態変化により部屋替えを行い、解決した。	解決
14	女性	利用者	自分の行動について、他の利用者から言われることが気になる。	「気にすることはいいのではないかと」という職員の助言により、納得された。	解決
15	男性	利用者	同室者のことで、困っているので、部屋をかえてほしい。(13と同じ)	本人と担当職員、園長、受付担当者で話し合いをし、部屋替えはすぐにはおこなわないこととした。その後、本人の状態変化により部屋替えを行い、解決した。	解決
16	男性	利用者	自分の健康のことで、相談したい。	生活相談会にて第三者委員と面談。助言を受け、納得された。	解決
17	男性	利用者	同室者のことで、困っているので、部屋をかえてほしい。(13、15と同じ)	本人と担当職員、園長、受付担当者で話し合いをし、部屋替えはすぐにはおこなわないこととした。その後、本人の状態変化により部屋替えを行い、解決した。	解決
18	女性	利用者	同室者のことで、困っている。担当職員の口調が厳しくつらかった。	本人と、受付担当者で話し合いをし、納得された。	解決
19	女性	利用者	同室者が居室のかぎをかけてしまい、困っている。	本人と同室者、担当職員と話し合いをし、鍵をかけないようにしてもらうことで、解決した。	解決
20	女性	利用者	外勤にでたい。	生活相談会にて第三者委員と面談。助言を受け、納得された。	解決

21	男性	デイサービス利用者	欽ちゃんの野球チームの試合を見に連れて行ってほしい。年2回くらいボウリング大会をしてほしい。	野球の観戦は、検討中。ボウリングも、機会があれば取り入れることとする。	解決
22	女性	利用者	・もし一人暮らしになった時の、電気ガス水道代金はどの位かかるか知りたい。・テレビはどうしてNHKにこだわるのか。	一人暮らしの光熱費は、家族に相談することとした。テレビの使用について、食堂はNHK総合、居室はその他としていることを説明し、納得された。	解決
23	男性	利用者	入所間もなく、生活に不安があるので、話を聞いて欲しい。	生活相談会にて第三者委員と面談。話を聞いていただき、納得された。	解決
24	女性	利用者	一部の職員の口調がきついで、改善してほしい。	該当する職員に、苦情受付担当者より本人の気持ちを伝え、今後の対応について改善を求めた。生活相談会にて第三者委員と面談。話を聞いていただき、納得された。	解決
25	男性	利用者	他の同性利用者が体を触ってくるので、やめてほしい。	該当する利用者に、苦情受付担当者より本人の気持ちを伝えた。当人はふざけているつもりであった。当人同士で話し合い、体を触ることは相手に嫌な気持ちを与えていることを理解して、挨拶や会話などで交流していくようにして、納得された。	解決
26	男性	利用者	このごろイライラしているので、話を聞いて欲しい。	生活相談会にて第三者委員と面談。話を聞いていただき、納得された。	解決
27	男性	利用者	空腹や寒さが強く、困っているので、話を聞いて欲しい。	生活相談会にて第三者委員と面談。話を聞いていただき、納得された。	解決
28	男性	利用者	現在静養室にテレビが設置されていないが、見たい時があるので、静養室にテレビが欲しい。	本来静養室は、居室と違い、体調の悪い方が一時的に利用する部屋であることと、設置場所も無いことから、テレビの設置は難しい旨を説明し、納得された。	解決
29	男性	利用者	一部の職員の言葉遣いが乱暴である。	生活相談会にて第三者委員と面談。話を聞いていただき、納得された。	解決
30	男性	利用者	12月に家族と地域生活に向けての相談をしたが、家族は地域生活に反対しているし、自分も不安があるので、どうしたらよいか。	本人と担当指導員、担当介護職員、苦情受付担当者と相談し、地域生活に向けての心配事を具体的に挙げ、解決策を考えていくこととした。自分自身の考えがまとまってから、家族と再度話し合うこととした。	解決
31	女性	利用者	自分の支援内容に、納得できない。	直近の支援計画策定時に本人が同意していたことだったが、再度職員より本人へ説明し、納得された。	解決
32	男性	利用者	退園したい。	本人と担当指導員、苦情受付担当者と話し合い、自立生活に向けての課題を明らかにして、支援計画を考えていくこととした。	解決