

苦情解決システム実施状況

(平成22年4月1日～平成23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	1	3	1	2	4	0	1	0	1	2	2	2	19
女性	0	5	1	0	1	2	0	2	1	0	0	0	12
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	8	2	2	5	2	1	2	2	2	2	2	31

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	3	2	0	4	2	1	1	1	1	0	0	16
面談	0	5	0	1	1	0	0	1	1	1	2	2	14
電話	0	0	0	1	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

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	7	2	1	5	2	1	2	2	2	1	1	27
デイサービス	0	1	0	0	0	0	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	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3
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	6	1	1	3	1	1	2	2	1	1	0	20
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	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
施設の設備・対応等に関すること	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1	5
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	1	1	0	0	0	0	0	0	1	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	1	6	1	1	3	1	1	2	2	1	1	0	20
苦情	0	2	1	1	2	1	0	0	0	1	1	2	11

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	7	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	27
未解決	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3
達成度	100%	88%	100%	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	87%

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	1	1	0	0	1	1	0	8
女性	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3

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	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。	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	男性	利用者	ある職員が命令口調で対応したことに腹が立った。	受付担当者より、該当職員に本人の思いを伝え、今後の対応について改善することとした。	解決
3	女性	デイサービス利用者	他利用者にお金を無心されて困っている。	当事者2名と職員が面談し、お金は返すこととした。施設内での金銭のやりとりをしないように改めて約束した。	解決
4	男性	利用者	タバコを吸いたい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員から、たばこの害と持病への影響について助言され、吸わないことで納得された。	解決
5	女性	利用者	話をきいてもらいたい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に、家族や趣味について話をきいていただいた。	解決
6	女性	利用者	最近イライラすることが多い。話をきいてもらいたい。	精神科主治医に相談し、入院治療することとなった。	解決
7	女性	利用者	小遣いを月初めに用意するようになって、自由にならないので困る。	苦情受付担当者が面談したところ、不満が解消されたとのこと。	解決
8	女性	利用者	慈照園を出たい。「こわい」と感じる。	精神科主治医に相談し、増薬治療することとなった。	解決
9	男性	利用者	今年いっぱい市営住宅に移りたい。	受付担当者が面接し、状況から市営住宅は困難と考えられるが、今後のことについて相談していくこととした。その後、出身地の施設へ異動された。	解決
10	男性	利用者	退園したい。自由が欲しい。	精神科主治医に相談し、変薬治療したところ、精神的に落ち着いた生活を送れるようになった。受付担当者が面接し、「ホームシックだったが、施設に慣れたので、もう大丈夫」という本人の言葉が聴かれた。	解決
11	女性	利用者	他の利用者が、洗濯の途中で洗濯機のそばを離れてしまい、他の人が洗濯できないことがあるので、困る。	苦情受付担当者が面談したところ、不満が解消されたとのこと。	解決
12	男性	利用者	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、家族や趣味について話をきいていただいた。	解決
13	男性	地域	盆踊りの音がうるさい。	盆踊り終了時間に電話を受け付けた。翌日、園長と苦情受付担当者が謝罪に伺い、今後の行事の時には気をつけるとともに、地域交流行事であることについてご理解をいただくようお願いをした。	解決
14	女性	利用者	同室者に意地悪をされて困っているので、相談にのってほしい。	苦情受付担当者が面談したところ、すでに担当職員により対応し解決していた。	解決
15	男性	利用者	利用者同士の間関係や、職員の言葉遣いで気になる事があるので、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、話をきいていただいた。	解決
16	男性	利用者	盆帰省や、職員のことで話を聴いて欲しい。	申出人の精神的不調のため、治療に専念していただくこととなった。	未解決
17	男性	利用者	冷水の出る水飲み器(冷水器)を設置してほしい。	苦情受付担当者が面談。以前に冷水器を設置していたが、冷水を飲みすぎて下痢をする利用者もいたことから、現在は冷水器を設置するのを控えていることを説明した。	未解決
18	男性	利用者	階段の踊り場にある窓の開閉用鎖に油を吹き付ける職員がいるが、手に油がつくので拭き取っておいてほしい。	苦情受付担当者が面談し、職員に拭き取るよう話すことで納得された。	解決
19	女性	利用者	下着が足りないので購入してほしいが、職員が買ってくれない。	苦情受付担当者が面談したところ、すでに担当職員により対応し解決していた。	解決
20	女性	利用者	ナイスパス(バス券)を職員が無くしたので、返してほしい。	苦情受付担当者が面談したところ、本人の勘違いであり、解決していた。	解決
21	男性	利用者	映画(特に洋画)が観たい。	月1回の映画鑑賞の時に、洋画も取り入れることで、本人が納得された。	解決
22	女性	利用者	入所間もないので、将来や服薬についての不安や他利用者についての話を聴いて欲しい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に、話をきいていただいた。	解決
23	女性	利用者	職員によって対応が違うので、迷うことがある。お風呂の暖房をつけて欲しい。	基本的に担当職員に相談し、その他の事も適切な相手に相談することを助言した。暖房は、必要な時期に対応することを説明し、納得された。	解決
24	男性	利用者	同室者のいびきがうるさくて眠れない。	他の理由があり、部屋替えをしたため、解決した。	解決
25	女性	利用者	早く慈照園を退所したい。睡眠薬が強いのか、寝返りが打てない。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に、話をきいていただき、解決した。薬の問題は、主治医に相談した。	解決

26	男性	利用者	ある女性利用者の入浴に時間がかかり、男性が待たされるので、早く出るようにしてほしい。	女性利用者とは、入浴終了時間を約束し、時間内で入浴終了するようにしていただいた。他の利用者にも男性への切り替え時間がわかるように掲示することにより解決した。	解決
27	男性	利用者	日々感じていることを話したい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に、話をきいていただいた。	解決
28	男性	利用者	入所間もないので、体調についての不安などを聴いて欲しい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に、話をきいていただいた。	解決
29	男性	地域	敷地東に隣接する市道の歩道に、垣根のサザンカの花びらが落ちて汚くなっているのを、掃除してほしい。	朝清掃した後であったが、強風のため花びらが散っていたので、すぐ清掃した。	解決
30	男性	地域	慈照園隣接地である中山六七敷地内に、タバコの吸い殻が7本落ちていた。慈照園側から投げ込まれたと思われるので、注意してほしい。	利用者全員に吸い殻があったことを説明し、近隣に迷惑となる行為をしないように注意を促した。	解決
31	男性	利用者	職員の態度や言葉遣いが悪い。	苦情受付者が申出人に面談し、状況を伺ったが、申出人の精神的不調により要領を得ず、ご本人が入院となった。	未解決