

# 苦情解決システム実施状況

(平成23年4月1日～平成24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	0	1	1	0	1	4	0	2	1	1	1	13
女性	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	6
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	1	1	2	1	1	4	1	2	2	1	1	19

## 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	1	0	2	0	1	1	0	0	1	0	1	8
面談	1	0	1	0	1	0	3	1	2	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	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	17
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	2	0	0	0	0	0	2
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	2	0	1	1	1	0	2	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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
施設の設備・対応等に関すること	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
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	2	0	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	13
苦情	0	1	0	1	0	1	2	0	1	0	0	0	6

## 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	0	2	1	1	4	1	1	2	1	0	15
未解決	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4
達成度	50%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	0%	79%

## 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	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	7
女性	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	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	①同室者が早朝より身支度をしていて迷惑である。②自分の健康について相談したい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員から、健康管理について助言された。	解決
2	男性	利用者	外勤したい。	主治医と相談することとした。	未解決
3	女性	利用者	2階女性トイレのシャワートイレのリモコンが故障していて、使えない状態になっている。排便時に使いたいのので、直してほしい。	リモコンを交換した。	解決
4	男性	利用者	精神科受診しているが、自分の悩みが解決されないのので、相談にのってほしい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員から、健康管理について助言された。	未解決
5	男性	利用者	職員が自分のラジオカセットを預かっているが、返してほしい。	自己管理をきちんとすることを約束し、本人の元へ戻した。	解決
6	女性	利用者	お菓子が食べたい。給食の米飯を多くしてほしい。以前利用していた施設に外泊したい。	ご本人の状況について説明をし、希望を実現することは困難であることをご本人が納得した。	解決
7	女性	利用者	家族のことなど相談したい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に話を聞いていただいたが、ご本人の悩みは解決されなかった。	解決
8	男性	利用者	ある利用者が、給茶室のコップのトレイの上に、薬の袋や牛乳のビニールなどを置くが、掃除当番として困っているので、やめてほしい。	すでに介護職員よりその利用者に話をし、もう置かないこととしたとのことであり、解決した。	解決
9	男性	地域	給食関係の納品業者が、納品の際、厨房北側の門からはみ出して駐車しているが、なんとかしてほしい。	納品業者に依頼し、敷地内に駐車して納品するようにした。	解決
10	男性	利用者	病気のために、痛みやしびれの症状があり、困っている。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員から、健康管理について助言された。	解決
11	男性	地域	18時30分に避難訓練があると知らず、驚いたため、訓練がある時には、事前に知らせたい。	夜間訓練を行なう場合には、地域の方へ回覧にてお知らせすることとした。	解決
12	男性	利用者	・面会・外出・外泊について、話を聞いて欲しい。・社会復帰について相談にのってほしい。自立について話を聞いて欲しい。	申出人である利用者と担当指導員と受付担当者にて話し合いをし、ご本人が納得されて解決した。	解決
13	女性	利用者	自分の生活について、話を聞いて欲しい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に思いを聞いていただき、気が楽になったということであった。	解決
14	男性	利用者	日頃思っていることを聞いて欲しい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に思いを聞いていただいた。	解決
15	男性	利用者	一部の職員の言葉遣いが悪いので、きれいな言葉遣いに直してほしい。	職員会議にて、全職員に注意を喚起した。言葉遣いのマニュアルを改定し、丁寧な言葉を使うことを明記した。	未解決
16	男性	利用者	3階男性トイレのスリッパが、現在2足しか置いていないが、3足に増やしてほしい。	3足置くこととし、利用者には、トイレを譲り合って使うように呼びかけた。	解決
17	女性	利用者	早く自立して退園したい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に思いを聞いていただいた。	解決
18	男性	利用者	生活について、話したい。	生活相談会にて第三者委員と面談。第三者委員に思いを聞いていただいた。	解決
19	男性	利用者	就寝前の薬を配る時間が20時45分からとなっているが、テレビ番組の良いところで見られなくなってしまうので、薬の時間を5分遅らせて欲しい。	利用者や職員で検討することとした。	未解決