

苦情解決システム実施状況

(平成24年4月1日～平成25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	1	2	1	0	1	0	1	1	1	0	2	11
女性	1	2	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	8
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	3	3	1	0	1	1	1	1	2	1	3	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	2	2	1	0	0	0	0	1	1	0	3	11
面談	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	7
電話	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

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	3	2	1	0	1	1	1	1	2	1	3	18
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	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	2	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	10
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
施設の設備・対応等に関すること	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	0	0	0	1	0	2	4
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	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	10
苦情	0	2	2	1	0	0	0	0	0	1	0	3	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	2	3	2	0	0	1	1	1	1	2	1	3	17
未解決	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
達成度	100%	100%	67%	0%	#####	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%

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	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	7
女性	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	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	男性	利用者	同室者の態度で困っているので、部屋替えをして欲しい。	申し出以外の問題もあり、部屋替えを行なった。	解決
2	女性	利用者	生活の事について、話を聴いて欲しい。	生活相談会にて、第三者委員に話を聴いて頂いた。	解決
3	女性	利用者	ある職員の自分に対する言葉が冷たかったので、直してほしい。	苦情受付担当者が、申出人と面談し、お話を聴いたところ、納得された。	解決
4	男性	利用者	洗濯機が故障しているので、直してほしい。	不具合については、職員にて改修済みであった。	解決
5	女性	利用者	自分の病気や薬、金銭管理、家族のことなど、話を聴いて欲しい。	生活相談会にて、第三者委員に話を聴いて頂いた。	解決
6	女性	利用者	同室者の態度で困っているので、部屋替えをして欲しい。	苦情受付担当者が、申出人と面談し、お話を聴いた。担当職員も対応し部屋会議を行なっている。他室の状況などから、すぐに部屋替えは行なわなかったが、3ヶ月後に部屋替えをした。	解決
7	男性	利用者	早く退所したい。	生活相談会にて、第三者委員に話を聴いて頂いた。	未解決
8	男性	地域	非常ベルの点検の音がうるさい。事前に点検のある事を広報してほしい。	謝罪し、今後非常ベルの点検を行う際には、近隣のお宅に連絡することとした。	解決
9	男性	利用者	複数の職員の言葉遣いや態度が、命令口調であったり、しつこかったり、マナーに反していたりする。	苦情受付担当者が、申出人と面談し、お話を聴いた。職員については、今後職員研修の中で、注意喚起し、改善することとした。	未解決
10	男性	利用者	他の利用者の言動で、気になることがあるので、話を聴いてほしい。	生活相談会にて、第三者委員に話を聴いて頂いた。	解決
11	女性	利用者	入院中の家族のことで心配があり、相談したい。	生活相談会にて、第三者委員に話を聴いて頂いた。	解決
12	男性	利用者	生活の事について、話を聴いて欲しい。	生活相談会にて、第三者委員に話を聴いて頂いた。	解決
13	男性	利用者	金銭の自己管理や外出、作業工賃のことについて、不満があり、改善してほしい。	本人より静岡県運営適正化委員会に投書したが、施設で対応するよう戻された。状況を説明し、理解してもらうよう努めた。生活相談会にて、第三者委員に話を聴いて頂いた。	解決
14	女性	利用者	廊下で男性利用者と女性利用者が抱き合っていたのを見た。見苦しいのでやめてほしい。	当事者に面接し、今後このようなことがないよう伝えた。	解決
15	男性	利用者	生活全般について、話をきいてほしい。	生活相談会にて、第三者委員に話を聴いて頂いた。	解決
16	女性	利用者	自分の健康について心配があり、話をきいてほしい。	生活相談会にて、第三者委員に話を聴いて頂いた。	解決
17	女性	利用者	同室者が布団に水をこぼしたり、部屋に砂をこぼしたりして困る。	担当指導員介護職員と当事者で話し合いをもち、解決した。	解決
18	男性	利用者	ある職員が「あれはだめ、これはだめ」と言うのが、うるさく思う。	受付担当者が、申出人と面談し、話を聞いた中で、解決した。	解決
19	男性	利用者	男性利用者と女性利用者が抱き合っていたのを見た。	当事者に話をきいたが、そのような事実は無かった。	解決