

# 苦情解決システム実施状況

(平成25年4月1日～平成26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	1	1	1	3	1	1	0	2	3	0	15
女性	0	1	1	0	0	3	0	0	1	1	0	0	7
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	2	2	1	1	6	1	1	1	3	3	0	22

## 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	0	1	0	0	4	0	0	0	1	1	0	7
面談	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	14
電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	0	18
デイサービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3
地域	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
支援内容に関すること	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	0	0	6
職員の対応等に関すること	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
施設の設備・対応等に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	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	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
苦情	0	1	1	0	0	5	0	0	0	2	2	0	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	1	2	1	1	5	1	1	1	3	3	0	20
未解決	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
達成度	100%	50%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	####	91%

## 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	0	1	1	0	1	1	0	7
女性	0	1	1	0	0	1	0	0	1	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	男性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
2	女性	家族	職員の言葉に傷ついたので、気をつけて話してほしい。利用者本人が体調不良の時には、配慮して支援してほしい。	苦情受付担当者と担当指導員が申出人と面談し、謝罪をした。職員当人には、園長より、そのご家族が不快な思いをされたことについて説明し、今後の対応について、十分注意するように求めた。	未解決
3	女性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
4	男性	利用者	同室者の言動について困っているので、部屋を変えて欲しい。	支援上の理由により、部屋替えをしたため、解決した。	解決
5	女性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
6	男性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
7	男性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
8	女性	家族	利用者本人が体調不良の時には、配慮して支援してほしい。	ご家族と担当指導員と相談し、主治医の意見も聴いて、対応を協議した。	未解決
9	女性	利用者	外勤が休みの時には、園内作業も休みたい。	担当指導員とご本人が話し合い、体調が悪くなければ、園内作業に参加することとなった。	解決
10	男性	利用者	外勤が休みの時には、園内作業も休みたい。	担当指導員とご本人が話し合い、体調が悪くなければ、園内作業に参加することとなった。	解決
11	男性	利用者	外勤が休みの時には、園内作業も休みたい。	担当指導員とご本人が話し合い、体調が悪くなければ、園内作業に参加することとなった。	解決
12	男性	利用者	外勤が休みの時には、園内作業も休みたい。	担当指導員とご本人が話し合い、体調が悪くなければ、園内作業に参加することとなった。	解決
13	女性	利用者	病気や薬のことについて、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
14	男性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
15	男性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
16	女性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
17	女性	家族	嗜好品を買うお金が、少ない。	担当指導員介護職員と利用者ご本人で話し合いをもち、限度額をあげて解決した。	解決
18	男性	利用者	食堂清掃の時に、掃除機を使いたい。	清掃方法について、説明し、納得していただいた。	解決
19	男性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決
20	男性	家族	垣根のサザンカの花びらが舞って、申出人の自宅敷地に入って困るので、清掃をして欲しい。	清掃を継続することで解決した。	解決
21	男性	利用者	医師に処方されている鎮痛剤を出してもらおうある職員に2回依頼したが、場所がわからないと言われたので、教育してほしい。	該当する職員に、臨投薬の渡し方について確認した。	解決
22	男性	利用者	生活の事について、話を聴いてほしい。	生活相談会を利用し、第三者委員に話を聴いていただいた。	解決