

苦情解決システム実施状況 H31・令和元年度

(平成31年4月1日～令和2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 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 12 |
| 女性 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 不明 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 15 |

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 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 面談 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

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 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 15 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 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 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 施設の設備・対応等に関すること | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |

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 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 15 |
| 未解決 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 達成度 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

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 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 12 |
| 女性 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 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 | 園での生活が安定せず、訴えが何度もあり、相談することで今後につなげたい。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 2 | 男性 | 利用者 | 園を退所したが、職場でうまくいかず、園に戻った。真面目に生活していく機会とする。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 3 | 男性 | 利用者 | 居宅訓練を開始するが、不安が大きく、生活が安定しない。不安状況の緩和と身体についての相談。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 4 | 男性 | 利用者 | 作業中に、作業担当が作業の荷の扱いが粗雑であり、利用者が真似ること、元請けにも失礼との訴え。 | 苦情受付担当者が詳細を伺った。苦情受付責任者に報告した。苦情解決責任者より、職員会議にて、苦情内容、仕事を頂いている感謝の気持ちを持つこと、内職の商品に限らず、言動に注意すること。また、意識を高く持つように職員各々に気を付けるように促し、職員も同意した。 申出人にも報告し、了解された。 | 解決 |
| 5 | 男性 | 利用者 | ほぼ失明の状態になり、急激な身体の状態の変化により、精神的に不安が増大している。心の安定を図るよう相談した。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 6 | 男性 | 利用者 | 職員と買い物のお話をしていたら、以前無断でポイントで飲食物を購入していたときのことを言われた。反省し、一切やっていないのにそういう発言があるのはおかしくないか、職員で楽しんでいるように聞こえるとの苦情があった。 | 苦情受付担当者が(投書より)面談し、詳細を伺った。申出人の現在の買い物の状況を確認し、勝手にポイントで購入していないことを確認。 最近、ポイントの事を言う職員もいないので気になっていないとのこと。再度、言われることがあれば、苦情受付担当者に必ず言うように伝えた。該当職員への謝罪を求めるものではないとのことより解決とした。 | 解決 |
| 7 | 男性 | 利用者 | 職員に臭いと言われた。臭いについて一番気にかけているのにおかしくないか。自分は臭いと言われたことは一度もない、傷ついた。同室者のおいには強烈だと苦情があった。 | 該当職員と面談し、状況を確認。実際に本人の臭いが強かったため伝えたこと。申出人が外出後帰園時にシャワー浴、着替えを促している。申出人は、同室者が臭いの元と思っている。 状況がわかり、再度、申出人と面談。申出人自身も臭うことがあること、清潔を保つことが大切であると伝え、申出人も気を付けるとの回答であった。 | 解決 |
| 8 | 女性 | 利用者 | 園内清掃をしているが、男子トイレの和式便所が度々汚れている。洋式便所に変えてほしい。 | 朝礼にて、利用者に便所をきれいに使うこと、和式便所を使うときは気を付けるよう、使い方と汚したときは、きれいに拭き取るように伝えた。 洋式便所への交換は、利用者の状況を調査してから行うため、すぐにはできないと園長より報告があり、申出人に伝え、了解された。 | 解決 |
| 9 | 女性 | 利用者 | 最近、不平不満の発言が続き、表情も悪い。現在の不安の状況緩和と身体、健康に関する相談をした。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 10-1 | 男性 | 利用者 | 入所後、生活にも慣れてきている。今までの生活を振り返り、就労の希望もあり、今後のことについて話す機会とした。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 10-2 | 女性 | 利用者 | 入所後、生活にも慣れてきている。今までの生活を振り返り、就労の希望もあり、今後のことについて話す機会とした。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 11 | 男性 | 利用者 | 何度か生活相談会を受けている。現在、本人の精神状態が安定していない。気持ちの整理に繋がるよう相談した。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 12 | 男性 | 利用者 | 入所間もないが、無断外出を繰り返している。パチンコ依存や母親との関係の依存もみられる。本人の自立を促すよう助言をいただく機会とした。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 13 | 男性 | 利用者 | 記憶喪失で入所した。何らかの事情も考えられ、職員でなく、話しやすい環境で話すことで、思い出すこともあると相談した。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| 14 | 男性 | 利用者 | 無断外出や生活が荒れている、起伏が激しいところがみられる。生育歴を含め、聞いていただく中で、気づく機会とした。 | 生活相談会にかけ相談した。 | 解決 |
| | | | | | |