

## 苦情解決システム実施状況 令和2年度

### 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	0	2	0	2	1	1	0	1	0	1	1	0	9
女性	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	5
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	0	3	1	1	1	2	0	2	2	0	14

### 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	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	5
面談	0	1	0	1	0	1	1	2	0	1	1	0	8
電話	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	1	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	0	2	0	3	0	1	1	2	0	2	2	0	13
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	1	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	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	7
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	1	0	1	1	0	4
施設の設備・対応等に関すること	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
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	0	0	0	2	0	1	1	1	0	2	1	0	8
苦情	0	2	0	1	1	0	0	1	0	0	1	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	0	2	0	3	1	1	1	2	0	2	2	0	14
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%

### 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	0	2	0	2	1	1	0	1	0	1	1	0	9
女性	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	5

## 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	部屋の出入り口のドアが開閉の度に音がしてうるさい。音がしないようにしてほしい。	苦情受付担当者が面談。詳細を伺った。苦情解決責任者に報告。改修については、すぐに対応できる内容でないため、改修について検討する回答あり。 朝礼時に、利用者全員へ丁寧に扱うよう説明した。申出人へ、対応を説明し納得された。	解決
2	男性	利用者	トイレに上履きそのまま入っている。厳重に注意してほしい。	苦情解決責任者へ報告。全体にトイレの使い方について周知するよう指示あり。朝礼時に、利用者全体に周知した。対象利用者に苦情が上がっていることを伝え、注意を促した。申出人にも説明し、納得された。	解決
3	男性	利用者	生活環境の変化に対応できず、無断外出が度々みられる。話を聴いてもらうことで安定に繋げるよう生活相談会を受けることとなった。	生活相談会にかけ相談した。	解決
4	男性	利用者	職員が、利用者同士仲良くしてはいけないとか、一緒に外出に行っちゃいけないと直接指示しているので相談したい。	苦情受付担当者が投書箱を確認。苦情解決責任者へ報告。園長、担当職員へ確認し、苦情受付担当者が面談。申出人の行動がルールを逸脱していることを説明。そのための指導であること、園のルールを守って生活することが大事であると伝えた。	解決
5	女性	利用者	早く本を読みたいです。私は、なんでもいいです。だめなら、自分のお金で買いに行きたいです。	苦情受付担当者が投書箱を確認。コロナ禍であり、自動車文庫も来園できない状況での訴え。その後、すぐに自動車文庫が再開し、日程を周知した。今後同様の時は、園長と対応を協議することとした。	解決
6	男性	地域の方	朝、6時35分に、裏のアパートの住人の方が来園。3階からテレビの大きい音が聞こえ、朝も早い時間から聞こえる。先日から窓が開いてうるさい。との苦情。	体調により、研修室を就寝時に利用していた。窓を開けないこと、テレビの音量を下げること。職員全体で巡回時に確認することとした。	解決
7	男性	利用者	自殺企図が見られた利用者。園を退所したいとの思いが強く、職員以外の方と話をすることで、安定に繋げるよう生活相談会を受けることとした。	生育歴のこと、自身にとって嫌な出来事についても話すことができた。傾聴していただき、現在の苦しい状況を抜け出すきっかけとなった。	解決
8	女性	利用者	以前は、抑制が効かないことがあったが、最近は落ち着いて生活できている。就労も決まり、落ち着いた生活が継続できるよう生活相談会をうけることとなった。	生活相談会にかけ相談した。	解決
9	女性	利用者	特定の職員より威圧的な発言や態度があり怖いとの訴え。	苦情解決責任者と担当指導員が同席し、申出人と面談。状況確認。聴き取りすることで、該当職員とうまくやってみますと発言あり。同様のことがあれば、指導教育をすることとした。	解決
10	男性	利用者	体調も含め、自立生活への助言をいただけるよう、生活相談会を受けることとなった。	生活相談会にかけ相談した。	解決
11	男性	利用者	自立に向け意識付けできるよう生活相談会を受けることとなった。	生活相談会にかけ相談した。	解決
12	女性	利用者	職員に相談しても受診を勧められる。増薬のことしか考えてくれない。利用者の暴言についても、あなたが落ち着きがないと言われる。何とかしてほしい。	苦情受付担当者より、申出人に確認。申出人が直接、該当職員に伝え、申出人の受け取り方の誤解であることを理解された。	解決
13	男性	利用者	苦情受付担当者より、施設移行が叶わなかった利用者に再度、施設移行を目指せるよう生活相談会を勧め受けることとなった。	生活相談会にかけ相談した。	解決
14	女性	利用者	投書にて苦情あり。入浴に関して、宿直職員より、侮辱を受けた。不安で眠れなく、口をきくことができなくなってしまった。	該当職員に対して、会長・園長にて面接。利用者への対応について指導、説明があった。また、勤務体制の見直しを行った。	解決