

苦情解決システム実施状況 令和3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	1	2	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	9
女性	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	2	0	1	1	1	1	0	2	1	1	0	11

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
面談	1	2	0	1	1	1	1	0	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	1	2	0	1	1	1	1	0	2	1	1	0	11
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	0	1	1	1	0	0	2	1	1	0	9
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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
施設の設備・対応等に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1	0	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	0	1	1	1	0	0	2	1	1	0	9
苦情	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2

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	2	0	1	1	1	1	0	2	1	1	0	11
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	1	2	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	9
女性	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2

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	コロナ禍で、外出、買い物(職員同行代行)が思うようにできない。母親との外出外食ができない等コロナの影響を受けている。精神的な安定に繋がるよう生活相談会を受けることとなった。	生活相談会にて、第三者委員の方に話を聞いていただいた。第三者委員の方より、体調について、日々の生活について、要望、将来のついていろいろと話を聞いていただいた。助言も頂いたことで本人も話せて良かったと感想を述べられた。	解決
2	男性	利用者	男性利用者より、食事の時に、同じテーブルの利用者2人の話し声、話す内容が良くない。腹が立つ何とかして欲しいと訴えが、苦情受付担当者へあった。	苦情受付担当者より、申出人に詳細を確認。担当指導員に伝え、該当利用者には、苦情受付担当者より、コロナの状況もあり、話の内容についても聴いている人がいること、食後の話は控え目にするよう指導した。その後、申出人に状況を確認すると大丈夫との回答があった。	解決
3	男性	利用者	苦情受付担当者より、入所して間もない利用者に、生活にも慣れてきたところで、第三者委員に思うところを話すよう、生活相談会を勧め、受けることとなった。	生活相談会にて、第三者委員の方に園内生活及び今後の生活に対する希望などの確認を目的に、面談していただいた。現状抱えている課題や不安なども話すことができた。	解決
4	男性	利用者	苦情受付担当者より、盗癖があり、5月にも他利用者のお菓子を盗った主に、今回、以前にも生活相談会を受けている第三者委員に、指導・助言をいただくよう生活相談会を受けるよう勧め、受けることとなった。	生活相談会にて、一度生活相談会で受けている第三者委員の方に話を聞いていただいた。第三者委員の方より、人に迷惑をかけないよう、信頼を裏切らないよう助言をいただいた。本人も真面目にやっていくとの回答があった。	解決
5	男性	利用者	新規入所したばかりで、いろいろと不安に思うこともあり、職員へ相談もしている。生活相談会で、第三者委員に相談、話をすることで今後の生活を見出せるよう、生活相談会を受けることとなった。	生活相談会にて、第三者委員の方に話を聞いていただいた。本人の思いに沿った助言をいただいた。心が変われば行動が変わる。行動が変われば習慣が変わる。習慣が変われば人生が変わる。また、体調不良の部分についても専門家としての助言も含めていただいた。本人も自分の思いを伝えることができ、助言をいただけて良かったと回答があった。	解決
6	女性	利用者	身内が亡くなり、憔悴していた。第三者委員にいろいろと話を聞いていただくことで不安が解消されるよう生活相談会を受けることとなった。	生活相談会にて、第三者委員に傾聴して頂いた。励ましの言葉をかけて頂き、主も気持ちが楽になったと話された。	解決
7	男性	利用者	主より、苦情受付担当者より、現在、居宅訓練を受け、就寝前に確認の連絡を施設へしているが、その時に、該当職員が他の利用者に電話を替わる。そのときにやってもいないことを揶揄される。このようなことはやめてほしい。	苦情受付担当者が該当職員と面接。聞き取りをした。主が酔っぱらっているかのように連絡をしてきた。冗談でお酒でも呑んでいるのではないかと返した。主ものって返事をしてきた。苦情受付担当者から該当職員へ誤解を招くような対応はせず、電話は代わらないように指導した。	解決
8	男性	利用者	無断外出がしばらく見られなかったが、久しぶりに無断外出をした。母親も施設入所となり、帰る家(実家)が無くなった。自分の力で生きていくことを意識できるよう、生活相談会を受けることとなった。	生活相談会にて、第三者委員の方に話を聞いていただいた。主が、体調のこと、仕事の希望について、園の生活について話を続け傾聴していただいた。自分なりに話すことで意識することができた。	解決
9	女性	利用者	施設入所して間もないが、今までの生活を振り返り、今後の生活について考える起点になるよう生活相談会を受けることとなった。	生活相談会にて、第三者委員の方に話を聞いていただいた。園の生活について、慣れて落ち着いて生活できている。今後の生き方について、自分なりの考えと努力するとの発言があり、心構えが確認された。さらに、第三者委員より、日々の努力の積み重ねであるとの助言を頂き、主も納得されていた。	解決
10	男性	利用者	性嗜好があり、幼少期に性虐待体験、継続的な身体の虐待もあり、矯正施設での生活から自立施設への生活に変わった。今後の専門家としての関わりを含め、生活相談会を依頼し、主も希望した。	生活相談会にて、第三者委員の方に話を聞いていただいた。慈照園での生活状況について細かく聞いていただいた。これからの生活についても語る事ができた。また、今後の支援に対しての助言をいただいた。	解決
11	男性	利用者	慈照園に入所して長期になっている。時に、部屋で大きな声を出したり、ドアを蹴るような振る舞いがある。日ごろ溜めている感情があり、話を聞いていただくことで、落ち着いた生活が送れるよう生活相談会	生活相談会にて、第三者委員の方に、家族や今まで働いていたことについて、いろいろと話した。また、経験のある柔道については、経験のある第三者委員の方と話に花が咲き、よくお話ができた。	解決