苦情解決システム実施状況　令和4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	1	3	0	1	0	1	1	1	0	0	1	9
女　性	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	5
不　明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合　計	1	1	3	1	1	1	1	1	1	0	1	2	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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
面　談	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	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	2	2

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	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	1	0	10
支援内容に関すること	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
職員の対応等に関すること	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
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	1	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	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	11
苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3

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	3	1	1	1	1	1	1	0	1	2	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%	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	1	3	0	1	0	1	1	1	0	0	1	9
女　性	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	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	女性	利用者	手の震えがあること、気持ちが限界になると爆発してしまうことについて、相談があった。	薬と体調についての説明と助言、気分の発散とリラックスについて、自己メンタルトレーニングについて紹介いただいた。	解決
2	男性	利用者	生活上の困りごとなど相談があった。	生活しづらい点について、生活を安定することが必要であり、職員へすぐに相談すること、気晴らしになる楽しみを増やすことについての助言をいただいた。	解決
3	男性	利用者	該当職員が、作業中に他利用者に詰め寄っている場面をみた。また、作業中に、申出人が他利用者に教えているときに、厳しく内容を指摘された。さらに、申出人があいさつしても無視されるなどの相談があった。	苦情解決責任者が面談し、該当職員に指導した。	解決
4	男性	利用者	以前、大食いをしたが、もう二度としないので、行事に参加させてほしい。ストレスが溜まる一方なので、皆とランチ外出に行きたいと相談があった。	苦情受付担当者が、担当指導員に伝え、今後、申出人の希望を考慮して、行事に参加してもらうこととなった。	解決
5	男性	利用者	申出人より、苦情受付担当者へ生活相談会を受けたいとの希望があり、生活相談会を受けることとなった。	第三者委員に多岐に亘り、話を聴いていただいた。	解決
6	女性	利用者	申出人より、苦情受付担当者へ生活相談会を受けたいとの要望があり、生活相談会を受けることとなった。	第三者委員に、体調、健康面について話を聴いていただき、助言を受けた。	解決
7	男性	利用者	同室者との関わりについて、苦情受付担当者より、生活相談会を受けることを勧め、受けることとなった。	第三者委員に相談し、要望を伝え、助言をいただいた。	解決
8	男性	利用者	入所前の生活歴についてや、他の利用者の言動や気になることについて悩んでいたため、生活相談会を受けることになった。	第三者委員から規則を守ることについて助言していただいた。	解決
9	男性	利用者	最近の生活状況により生活相談会を勧めた。	第三者委員から、マイペースで融通無碍の気持ちで生きていくよう助言をいただいた。	解決
10	男性	利用者	生活が落ち着かないため、生活相談会を受けるように勧めた。	第三者委員に話を聴いていただき、本人も仕事の要望等、話すことができた。	解決
11	男性	利用者	最近の生活が不安定のため、苦情受付担当者が生活相談会を勧め受けることとなった。	第三者委員から、就労や家族に関しての今後についてアドバイスをいただいた。	解決
12	男性	利用者	本人からの要望で、生活相談会を受けることとなった。	園内での生活上の困りごとから自身の生い立ちへと話が広がった。一人暮らしの希望を話し、助言をいただいた。	解決
13	男性	利用者	A職員から暴力を受けた。	A職員から事情を聴き、概ね認めた。園長より謝罪した。理事会、浜松市役所に報告した。再発防止の研修を実施する。	解決
14	女性	地域	慈照園工事関係者が、休憩時間に植え込みの彼岸花球根を引っこ抜いてしまう。	園長、工事関係者が謝罪し工事関係者への指導を行った。	解決