

苦情解決システム実施状況 R5

(令和5年4月1日～令和6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	0	0	1	0	0	1	3	1	1	1	0	9
女 性	0	2	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	8
不 明	0	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	6
合 計	1	5	1	1	3	2	2	4	1	2	1	0	23

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	4	1	0	2	1	1	2	0	1	1	0	13
面 談	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	9
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	1	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	5	1	1	3	2	2	3	1	2	1	0	22
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	1	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	1	1	0	1	2	1	1	3	1	1	1	0	13
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	3	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	7
施設の設備・対応等に関すること	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0		0	1	0	0	0	0	0	0	2
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	2	1	2	3	1	1	1	0	14
苦情	0	4	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	9

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	5	1	1	3	2	2	4	1	2	1	0	23
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	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	5
女 性	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	6

## 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	本人がコンビニで万引きをしてしまい、再発予防のため、苦情解決担当者が生活相談会を勧めた。	生活相談会にて第三者委員の前田委員に相談した。 本人の職歴、生活歴を傾聴した。本人とても悔やんでいるので、今後の生活態度で示してほしいと教示した。	解決
2	匿名	利用者	余暇時間に麻雀をしている利用者で、ルール違反がみられる。それでも麻雀を許可されているのはおかしくないか？	職員会議で協議 「余暇室について」のマニュアルを見直した。日課やルールが守られなかったときは方は、1週間以上の余暇室利用禁止を追記し、掲示板でお知らせした。	解決
3	匿名	利用者	余暇時間にA職員が麻雀の相手をするのは良いのか？何時間も事務所に留守にするのはよいのか？	職員会議で事実確認と今後の協議 職員が利用者の麻雀支援するのは良い。何十分も事務所に留守にすることは無く、今後も不可。また麻雀に限らず、利用者の余暇支援（ウォーキング等）を行う時は、個別支援計画に明記する事とした。	解決
4	匿名	利用者	なぜ職員はB利用者に甘いのですか？Bはみんなと一緒に風呂に入らず、最後に入っている。	職員会議で協議 BさんはCさんとケンカがあり、トラブルを未然に防ぐため最後に入っていた。今後はCさんと入浴時間が重ならないよう職員が調整していく。	解決
5	女性	利用者	D職員からセクハラ発言を受けた。謝罪してほしい。	D職員から事情を聴き、概ね認めた。本人に直接、謝罪してもらった。	解決
6	女性	利用者	不定愁訴が続いているため、苦情解決担当者が生活相談会を勧めた。	生活相談会にて 第三者委員の徳田功委員に相談した。 体調不良の訴えを傾聴。自律神経の症状が多く漢方的な弁証で説明した。	解決
7	匿名	利用者	E職員の言い方がきつすぎる。	E職員、苦情解決担当者、苦情解決責任者で面接。A職員は思い当たることがあると言う。自省を促した。	解決
8	男性	利用者	1年前から迷惑行為をしていた方に、苦情担当者が、生活相談会を勧めた。	第三者委員より、現状に甘えて生活するのではなく、就職に向けて資格の勉強をすることなど助言を受けた。	解決
9	匿名	利用者	F職員の口調が荒っぽくなった。	F職員、苦情解決担当者、苦情解決責任者で面接。B職員は心当たりがないと話す。言葉遣いには十分に気を付けることを確認した。	解決
10	匿名	利用者	日曜朝食で係が、トースターを予熱する必要があるか？電力を節約してはどうか？対応が統一されていない事で混乱が起きている。	利用者懇談会で利用者全体で話し合いを実施。「少しでも節約した方が良い」という意見でまとまり、係によるトースターの予熱はしないことになった。	解決
11	女性	利用者	体調面で困っている方に、苦情担当者が生活相談会を勧めた。	第三者委員から、生活上の指導を頂いた。	解決
12	匿名	利用者	利用者Gさんが偉そうです。敵だと思つと文句を言い、食事中もうるさいので、どうにかしてほしい。	利用者Gさんと苦情解決責任者が面接。地域生活をするために言葉遣いや態度に留意することを確認した。	解決
13	女性	利用者	利用者Hさんに睨まれる。嫌な気持ちになる。特技を活かして仕事をしたい。	第三者委員に面接を依頼。今後の就労希望に関することを傾聴していただいた。後日、就労継続B型の作業所を見学した。	解決
14	男性	利用者	I職員の声が必要以上に大きい。朝礼はマイクにならない。	苦情受付担当者が本人と面接。I職員は悪気があって大きな声をだしているのではなく、聴覚障害がある方のため、大きな声で話していることを伝えた。了承していただいた。	解決
15	女性	利用者	友達を増やすにはどうしたらよいのか？教えてほしい。	第三者委員に面接を依頼。友達は無理やり作るものではなく、男女の友達も目的をはっきりするよう助言を頂いた。	解決
16	匿名	地域	慈照園来客者が職員駐車場に車を停める際、近隣の方の車の通行を妨げてしまった。謝罪してほしい。	苦情解決責任者が謝罪した。	解決
17	女性	利用者	自分の服薬している薬について、説明してほしい。	第三者委員（薬剤師）にお薬情報を説明してもらった。	解決
18	匿名	利用者	Netflix、YouTubeをもっと観たいので土日祝日の余暇時間を増やしてほしい。	指導員会議で話し合いを行った。ネット動画に対応できる職員が確保できないので現状の時間を維持することに決まった。	解決

19	匿名	利用者	個人ゲーム機(switch)の貸し出し時間をもっと長くしてほしい。	指導員会議で話し合いを行った。現状の1時間では短すぎると意見がまとまり、2時間までと決まった。	解決
20	男性	利用者	作業の物足りなさを感じる。作業が終わった後、空白の時間をどのように使ったらよいか分からない。	第三者委員に面接を依頼。今後は本人だけが頑張るのではなく、他者の力(兄弟や職員)の力を借りながら生活を組み立てては、と助言を頂いた。	解決
21	男性	利用者	入所して間もなく、生活相談会があることを知り、話を聴いてもらった。	第三者委員から、入所までの経緯と目標を傾聴してもらった。	解決
22	女性	利用者	J指導員の言動について ①「相談しようとしても介護職員を通してください」といわれる。 ②「もう少し言い方を考えてほしい」 ③「ハローワークに行きたいと伝えたが、その後返答がない」	①本人、指導員担当、介護職員担当の三者で定期的な面接をするように助言。 ②J指導員から謝罪した。 ③就職活動については苦情解決担当者が代行して行っていく。	解決
23	男性	利用者	食堂テレビのレコーダーについて。視聴中は、自分でリモコンを管理したい。	第三者委員の助言をもらった。2年前利用者懇談会にて職員管理と決まったようだが、2年程経過しているので、再度話し合ったらどうかと提案があった。	未解決