

# 苦情解決システム実施状況

(令和6年4月1日～令和7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	0	1	1	2	1	1	1	0	1	11
女 性	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	2	1	8
不 明	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 計	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	20

## 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	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	8
面 談(口頭含む)	1	1	1	0	1	2	2	1	1	1	0	1	12
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	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	20
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	2	2	1	0	1	1	1	1	0	1	0	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	5
施設の設備・対応等に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
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	1	1	0	0	0	0	1	3
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	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	7
苦情	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	2	13

## 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	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	0	18
未解決	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
達成度	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	90%

## 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	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4
女 性	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3

8. これまでに受け付けた苦情相談内容

苦情解決報告

令和6年4月1日～令和7年3月31日現在

	所属	相 談 内 容	対 応	解決結果
1	利用者	Aさんが古新聞を全て持って行ってしまう。自分の使用済紙パンツを捨てるときに困る。	苦情解決担当者が申出人とAさん、それぞれ面接。お互いのために、半分は残すよう話した。それ以降、古新聞の取り合いはないと、両者から確認した。	解決
2	利用者	B職員が「ズボンを捨てた」「(衣類を)買うのをやめろ」と言う。	苦情解決責任者、苦情解決担当者、B職員で面接。B職員に申出人の状況を確認し、言葉かけに注意を払うよう伝えた。	解決
3	利用者	以前住んでいたC県に戻りたい。C県で体の治療をしたい。	第三者委員に面接を依頼。将来的にC県で一人暮らしをすることを目標とし、今は安心して生活できる人間関係の形成と、今抱えている問題を一つずつ解消していく事を助言した。	解決
4	利用者	Dさんが夜うるさく寝れない。部屋替えを希望する。	Dさんに不眠の状況を確認し精神科受診で服薬調整をした。Dさんの大きな声は収まり、部屋替えの希望は取り下げられた。	解決
5	利用者	苦情解決担当者より提案し、第三者委員に万引きをしてしまった利用者Eさんの話を聴いてもらった。	第三者委員が万引きした時の経緯を傾聴した。施設との約束を守って生活するよう諭した。その後、利用者Eさんは別施設に移行された。	解決
6	利用者	慢性的な便秘で悩んでいます	薬剤師の第三者委員に相談。便秘薬の適切な服用と散歩、気分転換方法の助言を受けた	解決
7	利用者	E職員の言い方、口の悪さが気になる。	E職員、苦情解決責任者、苦情解決担当者と三者面接。言葉遣いの注意をした。	解決
8	利用者	苦情解決担当者より提案し、無断外出をしてしまった利用者Eさんの話を聴いてもらった。	第三者委員が無断外出した時の経緯、今後の目標を傾聴した。	解決
9	利用者	行事アンケート調査に名前を書いたら、誰かに消された。	苦情受付担当者が利用者朝礼にて、いたずらを止めるように注意を促した。	解決
10	利用者	自分の服用している薬に、どんな副作用があるか知りたい。	第三者委員(薬剤師)に面接をお願いした。向精神薬の副作用を説明し納得された。	解決
11	利用者	同室者Fに殴られそうになった。部屋を替えてほしい。	苦情受付担当者が仲裁に入り、Fに謝罪してもらった。その後、暴力行為は無いが申出人からAが怖いと再度相談があり、部屋替えを実施した。	解決
12	利用者	喫煙室で男女が一緒に喫煙している。男女別の喫煙が約束ではないか？	苦情受付担当者が当事者に注意を促した。その後、男女一緒にの喫煙は報告されていない。	解決
13	利用者	給食で魚ばかり出る	苦情受付担当者が当事者と面接。当園事業計画書の食糧構成基準で魚介類が1日80gとなっており、現状の献立から外すことはできないと伝え、了解してもらった。	解決
14	利用者	新館2F男子トイレを女性トイレに変更してほしい	2F女子利用者5人全員(入院者除く)に希望調査を取った。5人全員が「新館のトイレは遠いので使いたいとは思わない」という返事だった。	解決
15	利用者	新館身障者トイレで歯磨き、髭剃りをしている人がいる。長時間使えなくなるので止めてもらいたい。	貼り紙「このトイレで歯磨き、髭剃りは止めましょう。次に使いたい人が待っています。」を貼った。その後、歯磨き、髭剃りをする方は無くなった。	解決
16	利用者	お薬の配布について。職員によって、医務室前で配ったり、食堂で配ったりバラバラ。配る時間も違う。これがコロナ対応なのか？利用者は混乱している、統一できませんか？	職員会議で対応を検討した。感染者対応で配薬場所や時間が変わった場合はホワイトボードでお知らせすることになった。	解決
17	利用者	担当Gさんはケチです。「靴下を買ってください」と言ったら「素足でいてください」と言われました。	申出人、担当G、苦情担当者と三者面接。担当Gは「素足でいてください」と言った事はなく「靴下は押入れをよく探してください」と伝えたと。申出人は虚偽であることを認め、担当Aに謝罪した。	解決

18	利用者	I職員に「とち狂っている」と言われた。その言葉に傷つきました。	申出人、I職員、苦情担当者、苦情責任者で4者面接。I職員は「とち狂っている」と言った覚えはない。覚えが無い事を謝ることはできない、と。	未解決
19	利用者	K職員に胸ぐらをつかまれ、階段の端に引っ張られた。私の後ろから人が来ていて、自分が邪魔になっていたのかもしれないが、やり方がひどい。	申出人、K職員、苦情担当者、苦情責任者で4者面接。K職員は「胸ぐらはつかんでいない。服の端を引っ張っただけ」と反論。苦情担当者より、誤解を招く行動は控えましょうとK職員に伝えた。申出人は納得されないまま、面接は終了した。	未解決
20	利用者	L利用者が、周りにケンカを売ってくる。大声を出して威嚇してくる。同じ場所で生活していく事に限界を感じる	対応検討中。	未解決