

苦情解決の状況

(期間：令和2年4月1日～令和3年3月31日)

(1)職員受付分苦情

①受付件数： 45件

②申し出者数：利用者 16人(匿名10件を1名として含む)

③相談の分類「相談内容はどのような事項か」

支援内容に関わる事項	13	28.9%
施設設備に関わる事項	1	2.2%
利用者に関わる事項	23	51.1%
制度・施策・法律に関わる事項	0	0.0%
その他・不明	8	17.8%
合計	45	100.0%

④申し出人の要望「どのような処理を希望するか」

話を聞いて欲しい	4	8.9%
回答が欲しい・教えて欲しい	6	13.3%
注意して欲しい	14	31.1%
その他	13	28.9%
不明	8	17.8%
合計	45	100.0%

⑤結果の告知「結果をどのように告知することを希望するか」

※上記④「回答が欲しい」を希望した件数を合計数として記載

口頭	6	100.0%
文書	0	0.0%
合計	6	100.0%

⑥第三者委員への報告の要否「第三者委員への報告を希望するか」

要	4	8.9%
否	30	66.7%
不明(匿名のため)	11	24.4%
合計	45	100.0%

⑦第三者委員の助言、立会いの要否「第三者委員の介入を希望するか」

要	4	8.9%
否	30	66.7%
不明(匿名のため)	11	24.4%
合計	45	100.0%

⑧解決結果の周知「施設で内容の周知を図ることを希望するか」

要	6	13.3%
否	28	62.2%
不明（匿名のため）	11	24.4%
合計	45	100%

⑨想定原因「相談内容の起因する原因は何と想定されるか」

職員の対応・態度	7	15.6%
サービス内容（ハード面含む）	9	20.0%
他利用者の対応・態度	25	55.6%
不明	4	8.9%
合計	45	100.0%

⑩対応結果「どのように処理したか」

面談で終結・様子観察	18	40.0%
職員間で検討し対応	7	15.6%
当事者間での話し合い	0	0.0%
面談の上、職員間で検討し対応	14	31.1%
その他	6	13.3%
合計	45	86.7%

(2)第三者委員受付苦情

①受理件数：10件

面談のみ	8	80.0%
要対応	2	20.0%
合計	10	100.0%

②申し出者数：利用者7人

③要対応分における相談の分類「相談内容はどのような事項か」

支援内容に関わる事項	2	100.0%
施設整備に関わる事項	0	0.0%
合計	2	100.0%

④③に対する対応結果「どのように処理したか」

指示通り改善	0	0.0%
指示通り検証	2	100.0%
合計	2	100.0%