

苦情解決の状況

(期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日)

(1)職員受付分苦情

①受付件数： 36件

②申し出者数：利用者 人(匿名件を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	8	21.6%
施設設備に関わる事項	7	18.9%
利用者に関わる事項	16	43.2%
制度・施策・法律に関わる事項	0	0.0%
その他・不明	6	16.2%
合計	37	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	11	19.0%
回答が欲しい・教えて欲しい	10	17.2%
注意して欲しい	20	34.5%
その他	14	24.1%
不明	3	5.2%
合計	58	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	9	90.0%
文書	1	10.0%
合計	10	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	0	0.0%
否	26	72.2%
不明	10	27.8%
合計	36	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	0	0.0%
否	26	72.2%
不明	10	27.8%
合計	36	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	1	2.8%
否	25	69.4%
不明	10	27.8%
合計	36	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	18.4%
サービス内容（ハード面含む）	7	18.4%
他利用者の対応・態度	16	42.1%
その他・不明	8	21.1%
合計	38	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	40.9%
職員間で検討し対応	3	6.8%
当事者間での話し合い	1	2.3%
面談の上、職員間で検討し対応	19	43.2%
その他	3	6.8%
合計	44	93.2%

(2)第三者委員受付苦情

①受理件数：4件

※内1件は施設内で対応したため面談には至らず

面談のみ	1	33.3%
要対応	2	66.7%
合計	3	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	3	100.0%
施設整備に関わる事項	0	0.0%
合計	3	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	3	100.0%
合計	3	100.0%