

苦情解決の状況

(期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日)

(1)職員受付分苦情

①受付件数： 39 件

②申し出者数：利用者16 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	7	17.9%
施設設備に関わる事項	13	33.3%
利用者に関わる事項	11	28.2%
制度・施策・法律に関わる事項	1	2.6%
その他・不明	7	17.9%
合計	39	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	5	12.8%
回答が欲しい・教えて欲しい	14	35.9%
注意して欲しい	5	12.8%
その他	13	33.3%
不明	2	5.1%
合計	39	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	14	100.0%
文書	0	0.0%
合計	14	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	2	5.1%
否	30	76.9%
不明	7	17.9%
合計	39	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	1	2.6%
否	32	82.1%
不明	6	15.4%
合計	39	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	3	7.7%
否	30	76.9%
不明	6	15.4%
合計	39	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	17.9%
サービス内容（ハード面含む）	15	38.5%
他利用者の対応・態度	13	33.3%
その他・不明	4	10.3%
合計	39	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	17	43.6%
職員間で検討し対応	6	15.4%
当事者間での話し合い	2	5.1%
面談の上、職員間で検討し対応	8	20.5%
その他	6	15.4%
合計	39	100.0%

(2)第三者委員受付苦情

①受理件数：10

面談のみ	2	20.0%
要対応	8	80.0%
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	5	62.5%
施設整備に関わる事項	3	37.5%
合計	8	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	7	87.5%
指示通り検証	1	12.5%
合計	8	100.0%