

苦情解決の状況

(期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日)

(1)職員受付分苦情

①受付件数： 71件

②申し出者数：利用者10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	11.3%
施設設備に関わる事項	8	11.3%
利用者に関わる事項	42	59.2%
制度・施策・法律に関わる事項	0	0.0%
その他・不明	13	18.3%
合計	71	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	12	16.9%
回答が欲しい・教えて欲しい	7	9.9%
注意して欲しい	4	5.6%
その他(※下記参照)	8	11.3%
不明	40	56.3%
合計	71	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	7	100.0%
文書	0	0.0%
合計	7	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	1	1.4%
否	28	39.4%
不明	42	59.2%
合計	71	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	1.4%
否	28	39.4%
不明	42	59.2%
合計	71	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	0	0.0%
否	29	40.8%
不明	42	59.2%
合計	71	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	9	12.7%
サービス内容（ハード面含む）	12	16.9%
他利用者の対応・態度	39	54.9%
その他・不明	11	15.5%
合計	71	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	21	25.6%
職員間で検討し対応	44	53.7%
当事者間での話し合い	1	1.2%
面談の上、職員間で検討し対応	10	12.2%
その他	6	7.3%
合計	82	100.0%

(2)第三者委員受付苦情

①受理件数： 4

面談のみ	2	50.0%
要対応	2	50.0%
合計	4	100.0%

②申し出者数：利用者3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	2	100.0%
指示通り検証	0	0.0%
合計	2	100.0%