

苦情解決の状況

(期間：平成30年4月1日～平成31年3月31日)

(1)職員受付分苦情

①受付件数：22件

②申し出者数：利用者22人

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	2	9.1%
施設設備に関わる事項	4	18.2%
利用者に関わる事項	8	36.4%
制度・施策・法律に関わる事項	2	9.1%
その他・不明	6	27.3%
合計	22	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	3	33.3%
回答が欲しい・教えて欲しい	1	33.3%
注意して欲しい	6	27.3%
その他	9	40.9%
不明	3	13.6%
合計	22	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	1	4.5%
文書	1	4.5%
不明	20	90.9%
合計	22	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	16	72.7%
不明(匿名のため)	6	27.3%
合計	22	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	16	72.7%
不明(匿名のため)	6	27.3%
合計	22	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	16	72.7%
不明（匿名のため）	6	27.3%
合計	22	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	2	9.1%
サービス内容（ハード面含む）	5	22.7%
他利用者の対応・態度	8	36.4%
不明	1	4.5%
その他	6	27.3%
合計	22	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	6	27.3%
職員間で検討し対応	5	22.7%
当事者間での話し合い	0	0.0%
不明	0	0.0%
その他	11	50.0%
合計	22	100.0%

⑪月別申し立て件数

月	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
件数	4	5	3	1	2	1	1	4	0	0	1	0	22

⑫苦情発生時期～苦情終結日

1～3日	8	36.4%
4～7日	7	31.8%
8～14日	6	27.3%
2週間以上	1	4.5%
1ヶ月以上	0	0.0%
合計	22	100.0%

(2)第三者委員受付苦情

①受理件数：5件

面談のみ	5	100.0%
要対応	0	0.0%
合計	5	100.0%

②申し出者数：利用者5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	100.0%
施設整備に関わる事項	0	0.0%
合計	5	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	100.0%
指示通り検証	0	0.0%
合計	7	100.0%

⑤月別申立件数

月	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
件数	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5

総括

- ・前年度と比較し、全体的に苦情件数は減少したものの、他利用者に関する苦情内容が増加。また、匿名者は前年度より増加した。
- ・苦情内容の中には、給食の意見箱に入れるような内容も多く、苦情と言うよりは要望的な内容も多かった。利用者がこういった内容を投書箱に入れるかが分かりにくい可能性があるのではないか。
- ・未だ匿名の投書が多いが、内容的に込み入ったものである場合、詳細を把握することができない。自治会役員会で各部屋の代表者に、極力名前を記載してもらおうと呼び掛けのため、来年度の投書に反映されるか確かめたい。
- ・第三者委員の面談について。面談希望者が固定化されており、新規で相談する利用者がおらず。また、面談希望も職員が利用者に声をかけ、実施していた実情は昨年度と変わらず。来年度は放送や掲示等で周知し、利用者が認識しやすいようにする必要がある。