

平成26年度 苦情解決 課・施設別解決状況

1 月別受理状況

単位：人

課・施設名	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
あまぎ学園	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
ワークスうしぶせ	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
クリエート太陽	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
かぬき学園	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	1
ワークスとおがさ	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
富士見学園	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
本部各課	—	—	—	—	—	1	—	—	—	1	—	—	2
合計	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3

※本部各課（総務企画課、地域サポート課）

2 申出人別受理状況

単位：人

課・施設名	利用者	家族	職員	代理人	行政・福祉関係者	その他	合計
かぬき学園	—	—	—	—	—	1	1
本部各課	—	—	—	—	—	2	2
合計	0	0	0	0	0	3	3

3 内容別受理状況

単位：件

課・施設名	ケアに関わる事項	嗜好、選択等	制度、施策等	財産管理・遺産等	その他	合計
かぬき学園	—	—	—	—	1	1
本部各課	—	—	—	—	2	2
合計	0	0	0	0	3	3

4 区分別受理状況

単位：件

課・施設名	苦情	要望	相談	問合せ	提案	その他	合計
かぬき学園	1	—	—	—	—	—	1
本部各課	2	—	—	—	—	—	2
合計	3	0	0	0	0	0	3

5 苦情解決の状況

単位：件

課・施設名	受理	解決	通知	調査中	未解決	三者報告	委員会審議	適正委員	その他
かぬき学園	1	1	—	—	—	—	—	—	—
本部各課	2	2	—	—	—	—	—	—	—
合計	3	3	0	0	0	0	0	0	0

・「受理」欄は、上記各欄(申出人別を除く)の「小計」欄と一致する。「解決」「調査中」「未解決」(上部送致)欄の合計数は、「受理」件数と一致する。

平成26年度の解決事例（抜粋）

申出内容	解決結果概要
<p><通所の送迎車に関する苦情> 毎朝の通勤時、特定の場所で路上に送迎車が停まるが、細い道のため前後とも車が渋滞し、3-4分停められてしまい迷惑である。</p> <p>車がすれ違えない場所で停車させることは、障害のあるなしに関わらずマナー違反である。運転マナーを守って欲しい。</p>	<p><状況> 利用者は、屋外での移動が困難なために自宅前での送迎としていました。 ご指摘を受け、次のとおり送迎の見直しを行いました。</p> <p><対応> 1 他利用者と送迎の順番を入れ替えて、送迎時間の変更を行いました。 2 駐車場所を路上ではなく、利用者宅の駐車場としました。 (送迎時間の変更により、利用者宅の駐車場が利用できるようになりました。)</p>
<p><GH利用者の音に関する苦情> 早朝から大音量で音楽を聴いたり、大声で歌う声が聞こえる。 時には喧嘩の大声も耳にする。</p> <p>近所には年配の方や赤ちゃんなどいるため、周囲のことを考えて、利用者に支援して欲しい。</p>	<p><状況> 当該利用者は、聴覚に障害があるため音量が大きめでした。 ご指摘を受け、次のとおり対応いたしました。</p> <p><対応> 1 当該利用者に対してテレビ、CDの視聴時は、部屋の窓を閉めるかヘッドホンを使用することを指導しました。 2 GH全利用者に対し、音量について注意を行いました。 3 1か月間、職員が屋外に出て生活音の確認を行いました。 4 今後とも音が大きいと思われるときは適宜支援を行います</p>