

平成27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	—	1	—	—	—	—	1	—	—	—	—	—	2
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	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	—	—	1
富士見学園	—	—	—	1	—	—	—	—	—	—	2	—	3
グループホーム	1	—	—	—	—	—	1	—	—	—	—	—	2
本部各課	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
合計	1	1	0	1	0	0	2	2	0	0	2	0	9

※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（申出のあった施設のみ掲載。以下の項目も同様）

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
あまぎ学園	—	2	—	—	—	—	2
かぬき学園	1	—	—	—	—	—	1
ワークスとおがさ	1	—	—	—	—	—	1
富士見学園	1	2	—	—	—	—	3
グループホーム	1	—	—	—	—	1	2
合計	4	4	0	0	0	1	9

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
あまぎ学園	2	—	—	—	—	2
かぬき学園	—	—	1	—	—	1
ワークスとおがさ	—	—	—	—	1	1
富士見学園	2	—	—	—	1	3
グループホーム	1	—	—	—	1	2
合計	5	0	1	0	3	9

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
あまぎ学園	2	—	—	—	—	—	2
かぬき学園	1	—	—	—	—	—	1
ワークスとおがさ	1	—	—	—	—	—	1
富士見学園	3	—	—	—	—	—	3
グループホーム	2	—	—	—	—	—	2
合計	9	0	0	0	0	0	9

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
あまぎ学園	2	1	1	—	1	1	1	1	—
かぬき学園	1	1	1	—	—	—	—	—	—
ワークスとおがさ	1	1	1	—	—	—	—	—	—
富士見学園	3	3	3	—	—	—	—	—	—
グループホーム	2	2	2	—	—	1	1	—	—
合計	9	8	8	0	1	2	2	1	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27年度の解決事例（抜粋、要約）

申出内容	解決結果概要
<p><職員の接し方についての苦情> 世話人の言葉や態度が自分だけに対してきつく、不快な思いをしている。</p>	<p><対応></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 申出人と協議のうえ、居住ホームの変更を行いました。 2 世話人に対して個別研修を実施しました。 3 支援員がGHを訪問する回数を増やし、世話人と利用者の関係把握に努めます。
<p><職員の言葉遣いについての苦情> 自分より年下の若い職員に上から目線の口調と態度で接してもらいたくない。</p>	<p><状況> 他施設のA職員に「おはようございます。」と挨拶すると、「おはよう」と軽く返してきたが、自分より年下の利用者には「おはようございます」と丁寧に挨拶していた。</p> <p><対応> A職員が申出人に対して謝罪し、挨拶に配慮が欠けていたことをお詫びしました。</p>
<p><入浴後の支援についての苦情> 子どもの髪の一部がドライヤーの熱で変色している。本人はドライヤーにこだわりが強いので、見守りや対応をしっかりとって欲しい。</p>	<p><対応></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 職員がドライヤーを「冷風」設定してから本人に手渡します 2 本人の入浴時間帯を後半とし、入浴後の支援体制が厚い中でドライヤーの対応をします。