

令和2年度 苦情解決報告一覧表

苦情 件数	苦情申出人				苦情受付			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開（掲示・その他）	当事者了承非公開	不服申立
3	2	0	0	1	3	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2	1	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

申出事項なし

〈6月度〉

（申 出） 「1人べやの所にテレビをつけるようにしてほしい その場合は1ヶ月5000～6000をもらうようにする。」と書かれた意見要望書が投函されている。

（対 応） サービス検討会議にて検討を行い、一簿部屋のみ設置することはトラブルの原因となり不可。設備的にも対応は難しとの判断となる。上記、匿名であったことから施設内の掲示板にて返答を行う。

（申 出） 外部より連絡あり。

通院先病院前の申出人が契約している月極駐車場に当施設の公用車が駐車されていた。当施設だけでは無いが、過去にも同様のケースが多く非常に困っている。社会福祉法人として、通院引率時は、他者の契約駐車場にも駐車するよう指導しているのか。また、「契約駐車場のため、契約者以外は駐車しないでください」と明記しているところに、駐車する行為を容認している会社なのか。認識していないのであれば、認識していない場合はこれまでも違法な駐車をしている可能性があるということか、との内容であった。

（対 応） 引率職員に事実確認の後、通院引率時の駐車スペースについて周知。職員会議及び、回覧でも全員に周知。謝罪に向く旨連絡を入れたところ、施設にて面会希望あり申出人が来所される。施設長・受付対応職員が対応を行い、謝罪の上、経過の報告と再発防止策の説明を行う。本来であれば、補償問題が発生するとの訴えが聞かれるが、一通りの説明において一定の理解が得られたのか補償問題の請求は見送るとのことである。
また、申出人より、病院・駐車場家主にも謝罪するべきであると指摘あり、その後実施している。

〈7月度〉

申出事項なし

〈8月度〉

申出事項なし

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

（申 出） 意見箱に無記名で投函あり。

入浴の順番を現在は尽きまいに男女入れ替えているが、固定(女性先・男性先)にして欲しい。男性が先風呂の際に、15時まで作業としている人が多く女性入浴に影響を与えている。その為、作業を14時30分で止めさせるべき

（対 応） 入浴時間は以前から決まっており、現状でその時間内に全員入浴できている。また、日課を優先とし、作業訓練には従事している為に入浴順の変更や作業時間の短縮は行わない形となる。無記名の投函であったが、利用者が名乗り出てきたため当該利用者に説明を行う。

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

申出事項なし
〈1月度〉
申出事項なし
〈2月度〉
申出事項なし
〈3月度〉
申出事項なし