

令和3年度 苦情受付について

【苦情件数】

	利用者間	職員に 対して	合計
男性	0	3	3
女性	2	3	5
合計	2	6	8件

【苦情の内容】

No	性別	所属	相談内容	対応	解決結果
1	女性	利用者	Aさんが他の人の部屋に入り物を盗む行為をしている。どうにかしてほしい。	A利用者へ確認を行うと、他者の部屋に入る行動を認められる。集団生活であることを伝え、迷惑になる行動は控えていただくようお願いする。また、施設内のパブリックスペースへの保安カメラを設置することとなり今後の対策を取る。	解決
2	女性	利用者	女性宿直者の職員Aが自分の部屋にだけ巡回（所在の確認）に来ていない。注意してほしい。	職員Aに事実確認を行い、巡回を行っていないことを認める。以後、定時の巡回を確実に行うように注意を行う。また、申出人へも報告を行う。	解決
3	女性	利用者	男性宿直者の職員Bが自分の部屋にだけ巡回（所在の確認）に来ていない。注意してほしい。	職員Bに事実確認を行うが、巡回を行っているとのことであった為に、苦情内容と意見の相違がみられた。以後、定時の巡回については利用者の誤解がないように気を付けるとの職員の返答がある。また、苦情申出人へも報告を行う。	解決
4	男性	利用者	職員より暴言を言われたとの苦情。	職員へ確認を行うと、苦情として挙がってきているのであれば、言い方が適切ではなかったかもしれないと認める。直接、苦情申立された利用者へ謝罪をし、利用者も納得されている。	解決
5	女性	利用者	職員より暴言を言われたとの苦情。	職員へ確認を行うと、暴言を言ったつもりはないとの返答。しかし、職員は誤解を招く発言であったのであれば注意していきたいとのこと。苦情申立者へ報告し、納得されている。また、直接の謝罪は望まないとのことであり、終了する。	解決
6	男性	利用者	職員による入所後の金銭の使用についての説明が不十分であり、分かりづらいとの苦情を受ける。	説明不足について謝罪を行い、再度詳細の説明を行う。苦情申立者も納得されている。	解決
7	男性	利用者	自身の自立へ向かっての希望に対して、担当職員が動いてくれないとの苦情を受ける。	担当職員へ確認を行い、苦情申立者と職員で意思の疎通がうまくいっていなかった為に苦情受付者が仲介し、解決の為の場を設ける。再度、自立に向かったの協議を行い今後は細かなコミュニケーションをとっていくことで苦情は解決となる。	解決
8	女性	利用者	Aさんが他の人の部屋に入り物を盗む行為をしている。Aさんを退所させてほしい。	保安カメラの確認を行うと、部屋に入っている事実の確認はできなかった為に、苦情申立者へ返答を行う。また、同様のことがあれば相談して頂きたいことを返答する。苦情申立者も納得された為に、解決となる。	解決