

令和4年度 苦情受付について

【苦情件数】

	利用者間	施設関係者 に対して	施設に対して	合計
男性	4	1	2	7
女性	0	0	0	0
合計	4	1	2	7

【苦情の内容】

No	性別	苦情の対象	相談内容	対応	解決結果
1	男性	利用者	特定の利用者より煙草をせびられる。注意してほしい。	特定の利用者へ状況を確認すると、認められる。物の貸し借りはしないように注意を行い、了承される。	解決
2	男性	施設	ロッカーにて管理していた金銭が盗まれた。ロッカー付近に防犯カメラをつけてほしい。	盗まれた際は、カメラが設置されていないことが、盗難かどうかの確認はできていない。カメラの設置は今後、検討していくことを返答し了承される。まずは、ロッカー内の施錠を確実に行って頂くようにお伝えし了承される。	解決
3	男性	施設関係者	入所後に歯科治療をした際に、金歯を抜かれた。確認をしてもらいたい。	歯科治療をされた歯科医へ確認を行う。カルテを確認されるが、金歯は元々なかったとのことであった。本人へ伝える。	解決
4	男性	利用者	特定の利用者が馬鹿にした発言をしてくる。注意してほしい。	特定の利用者へ確認すると、馬鹿にした表現はしていないと返答される。双方ともに意見に食い違いがみられた。苦情申し出者へ伝えると、直接の話し合いは望まないとのことであった。	解決 (本人希望による)
5	男性	利用者	特定の利用者から「あなたは友達とかできない」と言われた。謝ってほしい。	特定の利用者へ確認を行うと、覚えていないが、言ったかもしれないと返答。本人へ謝罪をされ、解決する	解決
6	男性	利用者	特定の利用者から暴力を受けているとジェスチャーで訴えられる(苦情申出者は発語が困難)。保安カメラにて確認を行うと茶化したような仕草が確認できた。	特定の利用者へ事実確認を行うと、していないと否定をされる。保安カメラにて確認をしたことを伝えるも、否定をされる。誤解のあるような行為は避けてもらうように伝え、了承される。	解決
7	男性	施設	意見箱に自筆にて投函がある。施設に対して不満を数点書かれている。(職員言葉使い・施設内の雰囲気等)	職員の言葉使いに関しては、全職員へ注意喚起を行うことを返答する。	解決

全て第三者委員への報告済