

平成26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）	当事者了解非公開	不服申立
6	2	0	1	3	6	0	0	0	1	2	0	0	3	0	5	1	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

- (申 出) 近隣の住民より、利用者が地蔵盆のゴミ箱へ捨てているので残飯等を捨てないように注意をして欲しい。
- (対 応) 当該利用者へ注意を行い今後捨てないと約束をする。

〈5月度〉

- (申 出) 意見箱へ投函がある。「部屋を変えて下さい！」と書かれてあった。
- (対 応) 投函用紙に氏名の記載があり、当該利用者と担当者及び主任と2回面接を行うが、現状で満足していると話され、現状の部屋にて対応を行う。引き続き、部屋の状況については確認を行う。
- (申 出) 利用者入院先の看護師より、入院に係る物品の依頼を受けていたが、利用者の病室へ届け病院看護師へ報告がないと苦情がある。
- (対 応) 今回の件は謝罪を行い、再度ミーティングにて、病院や関係機関等が依頼があれば必ず迅速に対応を行い、相手方及び当職員内でも共有する事を徹底する。

〈6月度〉

- (申 出) 利用者より、毎日タバコをたかられる。と意見箱へ投函がある。
- (対 応) 担当者が本人へ面接を行い、全体にも注意を呼びかける。
- (申 出) 意見箱へ投函。「朝は木村屋のつぶあんパンとジャムパンを食べたい！」

(対 応) 担当者より本人へ説明を行う。カロリー等バランスの取れた食事提供をしている為、機会があれば希望献立として実施させていただきます。本人納得される。

〈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〉

申出事項なし

〈11月度〉

(申 出) 公園事務所職員より、公園事務所敷地内にマグカップが投げ込まれ割れていた。施設から投げ込まれたものと思われるので注意をして欲しい。

(対 応) 利用者の特定が出来ないので、座談会等で利用者全員に注意を促す。

〈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