

苦情解決結果状況報告書（平成30年10月～平成31年3月分）

苦情解決統括責任者 平野 浩一

番号	施設名	受付日		申出人	苦情区分	苦情内容	申出人の希望	立合区分	想定原因区分	解決結果等
		年	月							
1	ひまわり (意見箱より)	平成31年	2月	21日	2	呼んでも来ない子どもに職員が怒っていた。やっとなどもが傍に来たら、カバンか腕を強く引っ張り部屋の中に入れていた。イライラすることもあると思うが、暴力的にも見え、残念。	5	3	2	ひまわり職員全員に対し、アンケートを実施。自分自身の対応についてや周りの状況について確認しました。
		平成31年	3月	31日						
2	かがやき	平成31年	2月	26日	2	(利用者の母) 職員から非常に傷つく言葉を言われ、心を痛め体調を崩した。面談もその職員ははずしてもらいたい。(謝罪の)手紙を書いてほしい。自分の言葉に責任を持って業務に臨んでほしい。	5	3	2	後日、施設長より電話で謝罪し、その翌日、当該職員より改めて連絡票にて謝罪しました。
		平成31年	3月	31日						

出人区分 1 本人 2 家族(利用者の) 3 その他()

※苦情区分 1 福祉サービス【ア職員の対応 イ指導等の内容 ウ制度や施策等 オその他()】 2 福祉サービス以外【ア医療 イ制度や施策等 ウ施設や設備等 エその他()】

※申出人の希望 1 話を聞いて欲しい 2 教えて欲しい 3 回答が欲しい 4 調査して欲しい 5 改めて欲しい 6 その他

※立合区分 1 第三者委員 2 苦情解決統括責任者 3 その他()

※想定原因区分 1 説明・情報の不足 2 職員の態度 3 サービス内容 4 サービス量 5 権利侵害 6 その他()