

## 令和4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・職員へ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（揭示・その他）	当事者了解非公開	不服申立
4	2		2		4			3	1						2	2	

### 苦情解決詳細

〈4月度〉

（申 出） 各フロア設置の新聞の回収をもう少しゆとりのある時間にして欲しい。

（対 応） 新聞回収時間を当日夕方から翌日の新しい新聞配布時に変更。広告についても無くならないよう職員の注意観察を強化する事で対応。その後、意見記入者本人より感謝の返答あり。

〈5月度〉

申出事項なし

〈6月度〉

（申 出） 外出時間を延長して欲しい。

（対 応） 感染対策による外出自粛協力依頼を1時間程度とお願いしている状況だが、感染状況を考慮し、感染症対策会議、サービス検討会議にて検討実施。感染対策を徹底した上で、2時間程度に引き上げて周知することとなり、7月初旬の利用者懇談会にて周知した。

（申 出） 利用者の個人情報の保護の徹底をお願いしたい。

（対 応） 苦情解決委員会にて、事例を取り上げ全職員に周知。個人情報保護の取り扱いについて、認識向上を図ると共に、二度と同内容の苦情が上がらないよう職務上個人情報の保護は責務であること再度周知を行うこととする。また、個人情報保護に関する研修でも再周知を取り入れる。

〈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)

マスクの着用と外出制限の廃止、けいおんの廃止、テレビ6:30～夜の10:00まで、門限の5時の撤退

(対 応)

苦情解決委員会よりサービス検討委員会に議題提示。  
サービス検討会議にて、現在の施設の生活状況から、感染防止策、生活リズムの構築、就労以外の安全への考慮から現行の対応が望ましいこと掲示にて返答。

〈3月度〉

申出事項なし