

苦情・意見要望等報告（2020年度 受付分）

苦情件数 1件

No.	担当	申出者	主訴の概要	原因	対応の概要
①	苦情受付	匿名希望 苦情1件	部門責任者から家族に、次年度の部屋及びグループ変更について年度末に突然口頭で打診された。打診の時期や仕方、変更理由について十分な説明がないことに、問題を感じたため、苦情として申し立てを行った。	説明不足 配慮不足 対話不足 事前に十分な話し合いの機会を持たずに、決定事項のように伝達してしまった。期間を十分設けて、関わる複数の職員とご家族との話し合いの機会を持ち、変更の意図を丁寧に説明すべきであった。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理会議・部門運営会議にて苦情の内容を精査し、部屋変更の必要性を再確認するとともに、十分にご家族への説明の必要性について再認識した。 2. ご家族への回答書を施設として作成。 3. 施設および部門責任者から不適切な打診の仕方を謝罪するとともに、部屋変更の必要性や意図について説明する。 4. 回答内容に納得いただき、部屋変更をご了承いただく。

過去の苦情・要望受付件数

年度	件数	年度	件数	年度	件数
2005年度	8件	2012年度	2件（うち苦情 1件）	2019年度	1件（うち苦情 1件）
2006年度	15件	2013年度	0件	2020年度	1件（うち苦情 1件）
2007年度	20件	2014年度	5件（うち苦情 0件）		
2008年度	9件（うち苦情 6件）	2015年度	0件		
2009年度	7件（うち苦情 2件）	2016年度	0件（困難事例 3件）		
2010年度	5件（うち苦情 0件）	2017年度	0件（意見要望 4件）		
2011年度	1件（うち苦情 1件）	2018年度	0件（困難事例 1件）		