

令和元年度社会福祉法人同仁会 苦情報告書

1. 苦情内容

施設名： 同仁会 全体  
(単位：件)

		利用者本人	家 族	そ の 他	小 計
1)食 事	①メニュー				
	②提供方法	1			1
	③食器				
	④特別食等				
	⑤その他				
	小 計	1	0	0	1
2)その他のケア	①排泄	3			3
	②入浴	1			1
	③整容				
	④移動				
	⑤移送		1		1
	⑥その他				
	小 計	4	1	0	5
3)看護サービス	①処置				
	②投薬				
	③健康管理				
	④その他				
	小 計	0	0	0	0
4)医療サービス	①リハビリ				
	②診療				
	③治療行為				
	④その他				
	小 計	0	0	0	0
5)生活支援	①預り金管理				
	②物品管理		2		2
	③家族との連絡等				
	④その他				
	小 計	0	2	0	2
6)その他のプログラム	①作業				
	②趣味活動・レクリエーション				
	③外出(外泊、買い物等含む)				
	④喫煙				
	⑤飲酒				
	⑥その他				
	小 計	0	0	0	0
7)相談・連絡	①対応の即時性		1		1
	②連絡不備				
	③説明不足				
	④個別援助計画の内容				
	⑤その他				
	小 計	0	1	0	1
8)居住環境	①居室面積				
	②照明・室温・臭気等				
	③プライバシー				
	④その他		1		1
	小 計	0	1	0	1
9)職員の対応	①態度	10	1		11
	②言葉遣い	1	1		2
	③行為	1	3	1	5
	④コミュニケーション不足	1	1		2
	⑤その他				
	小 計	13	6	1	20
10)利用者間の関係	①同室者との関係				
	②貸し借り等のトラブル				
	③男女関係				
	④差別・いじめ・悪口等				
	⑤その他	1			1
	小 計	1	0	0	1
11)制度に関するもの	①措置替え				
	②他機関の利用・調整				
	③収入認定				
	④その他	1			1
	小 計	1	0	0	1
12)その他		0	0	0	0
	合 計	20	11	1	32

## 2. 顛末

施設名： 同仁会 全体

(単位:件)

1)円満に解決(説明・協議により申立者が納得、現状はかわらず)	7
2)円満に解決(施設側が何らかの改善を施して、申立者が納得)	25
3)第三者委員の仲介により和解	
4)県社協(運営適正化委員会)のあっせんにより和解	
5)訴訟に発展	
6)未解決につき調整中	
合 計	32