

令和4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 | | | | |
| | ③食器 | | | | |
| | ④特別食等 | | | | |
| | ⑤その他 | | | | |
| | 小 計 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2)その他のケア | ①排泄 | | | | |
| | ②入浴 | | | | |
| | ③整容 | | | | |
| | ④移動 | | | | |
| | ⑤移送 | | | | |
| | ⑥その他 | | | | |
| 小 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 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 | | | | |
| | ③家族との連絡等 | | | | |
| | ④その他 | | | | |
| 小 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 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 | | | | |
| | ②連絡不備 | | 1 | | 1 |
| | 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 | | | | |
| 小 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 9)職員の対応 | ①態度 | 1 | | | 1 |
| | ②言葉遣い | 1 | 2 | | 3 |
| | ③行為 | | | 2 | 2 |
| | ④コミュニケーション不足 | | 3 | | 3 |
| | ⑤その他 | | | | 0 |
| 小 計 | 2 | 5 | 2 | 9 | |
| 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 | | | | |
| 小 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 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 | | | | |
| 小 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 12)その他 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 計 | | 2 | 6 | 2 | 10 |

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) | 10 |
| 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) | |
| 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 | 10 |