

平成29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	メニュー				
	提供方法	1			1
	食器				
	特別食等				
	その他	1			1
	小 計	2	0	0	2
2)その他のケア	排泄				
	入浴				
	整容				
	移動				
	移送			1	1
	その他				
	小 計	0	0	1	1
3)看護サービス	処置				
	投薬		2		2
	健康管理				
	その他		1		1
	小 計	0	3	0	3
4)医療サービス	リハビリ				
	診療				
	治療行為				
	その他				
	小 計	0	0	0	0
5)生活支援	預り金管理				
	物品管理				
	家族との連絡等				
	その他				
	小 計	0	0	0	0
6)その他のプログラム	作業				
	趣味活動・レクリエーション				
	外出(外泊、買い物等含む)				
	喫煙				
	飲酒				
	その他				
	小 計	0	0	0	0
7)相談・連絡	対応の即時性				
	連絡不備				
	説明不足		1		1
	個別援助計画の内容				
	その他				
	小 計	0	1	0	1
8)居住環境	居室面積				
	照明・室温・臭気等				
	プライバシー				
	その他				
	小 計	0	0	0	0
9)職員の対応	態度	4	4		8
	言葉遣い	1			1
	行為	1	1		2
	コミュニケーション不足		2		2
	その他		1		1
		小 計	6	8	0
10)利用者間の関係	同室者との関係				
	貸し借り等のトラブル				
	男女関係				
	差別・いじめ・悪口等				
	その他				
	小 計	0	0	0	0
11)制度に関するもの	措置替え				
	他機関の利用・調整				
	収入認定				
	その他				
	小 計	0	0	0	0
12)その他		1	0	0	1
合 計		9	12	1	22

## 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)	6
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)	12
3) 第三者委員の仲介により和解	3
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	1
合 計	22