

平成28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				
	食器				
	特別食等				
	その他				
	小 計	0	0	0	0
2)その他のケア	排泄		1		1
	入浴				
	整容		2		2
	移動				
	移送		2		2
	その他		1	1	2
	小 計	0	6	1	7
3)看護サービス	処置				
	投薬		1		1
	健康管理				
	その他				
	小 計	0	1	0	1
4)医療サービス	リハビリ		1		1
	診療				
	治療行為				
	その他				
	小 計	0	1	0	1
5)生活支援	預り金管理				
	物品管理				
	家族との連絡等		1		1
	その他				
	小 計	0	1	0	1
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		1		1
	説明不足		1		1
	個別援助計画の内容				
	その他				
	小 計	0	2	0	2
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		1		1
	小 計	0	1	0	1
9)職員の対応	態度	2	1		3
	言葉遣い				
	行為	2	1		3
	コミュニケーション不足				
	その他				
	小 計	4	2	0	6
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		1		1
	小 計	0	1	0	1
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		0	0	0	0
合 計		4	15	1	20

## 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)	16
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)	4
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	20