

## 2018(平成30)年度 苦情解決に関する報告

ケアハウス第2アドナイ館では、苦情解決第三者委員を設置して、積極的に苦情の解決に努めております。ここに掲げています苦情の内容は、法的視点から見て、施設に責任を追究するような苦情だけではなく、「こうして欲しい」と言うような要望も含まれています。

2018(平成30)年度にケアハウス第2アドナイ館に寄せられた苦情等の件数は、合計で12件ありました。この内、苦情として2件、ご意見として5件、ご要望が5件でした。なお、これら12件の内容には、法的に責任を追究するようなものはありませんでした。昨年に比べて全体的に件数が半減していますが、内容的にはご入居者様の様子の変化から、ご入居者様同士の関係性や職員の配慮が行き届かない部分についてのご指摘が多くありました。

入居者様が表現されることへの理解が難しくなっている状況も増え、今まで以上に入居者様に寄り添いながら、一つ一つのお気持ちを大切に参ります。

また、職員が入居者様に寄り添いやすくなる様に業務を工夫しながら、入居者様お一人お一人の満足度を高め、サービスの質の向上につなげてまいります。

今後も、入居者の方の声に真摯に向き合いながら、皆さんの生き活きとした生活を支えて行きます。

### 平成30年度 月度別 苦情・ご意見・ご要望 件数の詳細

| 月度<br>内容 | H30/<br>4月 | 5<br>月 | 6<br>月 | 7<br>月 | 8<br>月 | 9<br>月 | 10<br>月 | 11<br>月 | 12<br>月 | H31/<br>1月 | 2<br>月 | 3<br>月 | 合計<br>件数 |
|----------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|------------|--------|--------|----------|
| 苦情       | 1          | 1      |        |        |        |        |         |         |         |            |        |        | 2        |
| 意見       |            |        |        |        | 1      | 1      |         |         | 2       |            | 1      |        | 5        |
| 要望       |            |        | 1      | 1      |        |        |         |         | 1       | 2          |        |        | 5        |