

平成 25 年度 相談・苦情受付状況

平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日の報告件数実績

	第 1 みのり 学園(ﾌﾟﾘﾝ含)		第 2 みのり 学園		白百合園		みのり スマイル		白萩園		ワークセンタ ー誠		菩提樹 施設サービス		菩提樹 在宅支援課		合 計
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
	希望・ 要望	その他	希望・ 要望	その他	希望・ 要望	その他	希望・ 要望	その他	希望・ 要望	その他	希望・ 要望	その他	希望・ 要望	その他	希望・ 要望	その他	
利用者からの 申し出		3	32	16		1	3	7		10		8	4	1		1	155
	17				8	13			10	1	5	1	8		6		
家族からの 申し出	8	3					1			25		5	3				106
	4		2	1					15	14	2		10		13		
外部(第三者) からの申し出										1	1		1	2			5
合 計	35		51		22		11		76		22		29		20		266
合計 の内 訳	介護・支援	5		1			2		17		1		10		15		51
	言動・態度	4		8		1			1				4		1		19
	日常生活	4		14		19		7		17		6		4			71
	嗜好・選択	8		12		1		2		3					2		28
	その他	14		16		1				38		15		11		2	

平成 25 年度 苦情・相談受付内容

	第 1 みのり 学園（フ リ含）	第 2 みのり 学園	白百合園	みのり スマイル	白萩園	ワークセンター 誠	菩提樹 施設サービス	
相談受付日	H26 年 2 月 21 日	H26 年 1 月 13 日	H25 年 10 月 22 日	H26 年 3 月 7 日	H25 年 12 月 27 日	H26 年 3 月 1 日	H25 年 8 月 14 日	
区 分 ○を付けて下さい	・苦情 ・相談要望等	・苦情 ・相談要望等	・苦情 ・相談要望等	・苦情 ・相談要望等	・苦情 ・相談要望等	・苦情 ・相談要望等	・苦情 ・相談要望等	
申し出者	家族	家族	利用者	家族	利用者	外部（第 3 者）	家族	
苦情・相談・要望	内容	2/19 に第 1 みのり入所者から危害を加えられた件で、母親がこちらのお詫びや説明等に納得がいけないとの苦情がある。	利用者の弟夫婦より、弟の入所について相談あり。兄が入ってる所に兄弟で入所すると安心なので可能かとの相談有。	誕生月には別府のゆめタウンに行って、好きなアイドルのグッズを買いたいと利用者から要望があった。	連絡帳を書き忘れていて電話で苦情がある。さらに職員の対応が悪いとご立腹されていた。	利用者から歯が痛いとの訴え。外見での異常は見られなかったが、支援員が看護師に相談。当日、歯科を受診する。	縁でお客様が堆肥 3 袋を購入し、職員に車まで運んでもらった。しかし、帰宅すると 2 袋しかなかったとの事。	入所中の母親の入所日・支払状況・残高の問合せがあり、契約者に問い合わせるよう依頼するも、なぜ教えてくれないのかと電話で苦情がある。
	対応の結果	事故発生後直ぐに対応し、お詫びや説明をさせて頂いたが納得できないとの事。7/3、担当弁護士より書面が届く。現在対応中。	相談員へ報告し詳しく話を聞いた。家族間でのトラブルもあり、弟さんの在住市町村である豊後大野市へ対応を依頼する。その後の連絡はなし。	ご本人の誕生月にゆめタウンに行き、希望の物を購入した。	特に問題のない日は記入しない場合もある旨を伝える。その後話し合い、今後は必ず記入するという事を約束し納得して頂いた。	受診した結果、左下の歯の下に膿がたまっている事が判明したので、治療して完治。その後、本人からの痛みの訴えはなくなった。	再度来店した際にお詫びをして堆肥 1 袋を渡す。今後は精算時や商品運び終えた後に再度確認するようにした。	次回、申し出人より連絡がある時に、来園を依頼し説明を行うことを事務・相談員等で確認する。しかし、その後先方から連絡がない。