

2025年 4月25日

苦情対応状況報告書（2024年度下半期）

施設名 マ・メゾン光星

施設長 小野崎孝史

1 苦情受付

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下半期計
① 施設の運営	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()
② 利用者への処遇	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()
③ 他の利用者	0件()	0件()	0件()	1件()	0件(2)	0件()	1件(2)
④ 職員の態度や対応	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()
⑤ その他	0件()	0件()	3件()	0件()	1件(16)	5件()	9件(16)

2 苦情解決

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下半期計
① 施設の運営	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()
② 利用者への処遇	0件()	0件()	0件()	0件	0件()	0件()	0件()
③ 他の利用者	0件()	0件()	0件()	1件()	0件(2)	0件()	1件(2)
④ 職員の態度や対応	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()
⑤ その他	0件()	0件()	3件()	0件()	1件(16)	5件()	9件(16)

3 苦情対応中

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下半期計
① 施設の運営	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()
② 利用者への処遇	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()
③ 他の利用者	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()
④ 職員の態度や対応	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()
⑤ その他	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()	0件()

注1：() 内は第三者委員対応分で再掲。

注2：苦情対応した代表的な2～3例（対応中のものを含む）について、一連の流れがわかるようなものを添付してください（各施設で使用している様式で可）。

注3：その他の欄は、①～④以外で苦情相談に直接結びつかないものも含めてください（例えば、おもちゃが欲しい、身の上話を聞いて欲しい、他施設での待遇や行政に対する不満等

困りごと・要望メモ

2025年 2月 8日

記入者：大石京子(第3者委員)

利用者名 平山拓郎

【内容】

御沢さんがおしりに手を入れてくるから注意してほしい。1年前から毎日する。できれば、部屋を変えてほしい。

【対応】

本人と御沢さんを交えて話をする。御沢さんに事情を聴くと、平山さんからやってくれと命令をされてと命令をされてやってしまったとの事。平山さんには、やってはいけない事だと話をする。

部屋については、御沢さんとは別の部屋なので部屋替えはしないが、同室者に同じような事をやってしまう可能性も有るので、時間を作り、話をしたりしながら関わる時間を作り様子を見ていく事となる。

困りごと・要望メモ

2025年 2月 8日

記入者：大石京子(第3者委員)

利用者名 鈴木郁美

【内容】

同室の野口裕さんが、布団を取ったり私物を弄ったりするのが嫌だ。部屋を変えてほしい

【対応】

居室変更を行う。本人にも居室の事を話すると、「分かった」と返事をしてくれた。

困りごと・要望メモ

2025年 1月 5日

記入者：津田正和

利用者名 桧山 忠

【内容】

山口直道さんが、自分の事をにらんでくるのがいやだ。

＊何度も訴えてくることがあったので、早急に対応をお願いします。

【対応】 ＊へいわの職員が対応(大平雅史)

桧山さんに再度聞いたところ、自分は嫌いだと言っていないとの事。山口さんは、食堂の席での事を話しています。解決するのであれば、食堂の席を変え見たいと思います。両者共、席替えに関しては同意してくれる。