

「苦情申出窓口」の設置について

本事業所では利用者の安心・安全・安寧を保証するための多様なサービスを提供しており、その一環として社会福祉法第82条の規定により、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受け付け担当者及び第三者委員を下記に設置し、苦情解決に努めていますので、お知らせ致します。

- 記 -

- | | | |
|-----------|------------------|------------------------|
| 1 苦情解決責任者 | 木 島 初 正 | (施 設 長) |
| 2 苦情受付担当者 | 川 上 邦 彦
鈴 木 徹 | (主任指導員)
(事 務 員) |
| 3 第三者委員 | 横 瀧 洋
伊 山 喜 二 | (弁 護 士)
(南河学園 常務理事) |

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面、座談会などにより苦情受付担当者が随時、受け付けます。尚、第三者委員に直接、苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立合を求めることができます。

尚、第三者委員の立合による話し合いは次により行います。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項などの確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業所で解決できない苦情は、大阪府社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

住所 〒542-0012

大阪府大阪市中央区谷町7丁目4-15 大阪府社会福祉会館2階

電話番号 06-6191-3130

平成24年度 苦情解決報告一覧表

苦情	苦情申出人				苦情受付者			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開(掲示・その他)	当事者了解非公開	不服申立
件数																	
42	33	0	9	0	25	16	1	5	3	3	0	1	0	30	27	15	0

苦情解決報告詳細

< 4 月 度 >

- (座談会) 喫煙室で灰皿が倒れたままになっていることがある。
(対 応) 座談会にて、使用時に気を付けてもらうように、また、気付かれた方はメッセンジャーへ知らせてもらうように伝える。
- (座談会) 廊下で火のついていない煙草をくわえて歩いている人がいる。
(対 応) 座談会にて、不快に感じる人もおり、やめてもらうように注意を呼び掛ける。
- (意見箱) 喫煙室に、空き缶をそのままにしている人がいる。(匿名)
(対 応) 座談会にて、所定のゴミ箱へ捨ててもらうように注意を呼び掛ける。
- (座談会) 施設周辺の植木鉢が倒されていたことがあった。
(申し出) 座談会にて、注意を呼び掛ける。

< 5 月 度 >

- (意見箱) トイレ清掃従事者で、開始時間を守らず、早く開始する人がおり困る。同じ人が施設内で賭け事の話をしており、施設外で行っているのではないか。(匿名)
(対 応) 担当者から面接。開始時間を守ってもらうように説明、了解する。賭け事について、実施は不明なため、他者が不快に感じる話題は避けるなど、配慮を依頼し了解する。
- (座談会) 午前3時頃、廊下で話し声がすることがあり困る。
(対 応) 座談会にて、睡眠の妨げとなる行為は控えてもらうように、注意を呼び掛け、職員も巡回時に注意を行うことを伝える。
- (座談会) 午後10時以降であれば、共用の新聞を持ち帰って良いのではないか。
(対 応) 個々に持ち帰るとトラブルの原因になると思われ、職員で対応を行う

ため、持って帰らないように説明を行う。

- (申し出) ゴミ回収作業の際、自動販売機横のゴミ箱から、吸い殻が出てきた。
(対 応) 座談会にて、喫煙は必ず所定の場所で行い、吸い殻も灰皿へ捨ててもらおうように、注意を呼び掛ける。
- (申し出) 喫煙室の新聞が、午後9時以降になくなることがある。
(対 応) 座談会にて、新聞などの共用物は持ち帰らないように注意を呼び掛ける。
- (申し出) 朝食時に、パンを持ち帰ったり、個数を守らない人がいる。
(対 応) 座談会にて、食中毒のこともあり、持ち帰らないように、また、個数は守ってもらうように呼び掛ける

<6月度>

- (意見箱) 喫煙室などで、犯罪などの話をする人がおり、迷惑で不安を感じる(利用者本人)。
(対 応) 関係者へ、不安を感じなど不快に思う人もおり、話題については、他の利用者へ配慮してもらうように注意を行う。本人にもその旨伝え、安心してもらうように、また、不安などがあれば相談してもらうように説明し納得する。
- (意見箱) 電子煙草を使用する人がおり、煙も出て煙草と勘違いするため、やめて欲しい(匿名)
(対 応) 使用者へ確認、経過を説明しやめてもらうことで納得、了解する。
- (座談会) 朝食の菓子パンについて、種類を増やして欲しい。
(対 応) 栄養士と相談し、検討することを返答する。後日、実施。
- (座談会) 浴室にトニックシャンプーを置いて欲しい。
(対 応) 検討することを返答する。後日、設置。
- (座談会) シャワー浴は何時から始めるのか。
(対 応) 例年通り、梅雨明け頃を目安に実施予定であることを返答。実施前に、掲示することを伝える。
- (座談会) 食事の時の、冷たいお茶は何時から出るのか。
(対 応) 昨年と同時期を予定しており、近日中に実施すると思われることを伝える。
- (座談会) 居室のカテンを、勝手に開ける人がおりやめて欲しい。
(対 応) 座談会にて、プライバシーを守るためにも、居室利用者の許可なくカテンを開けないように注意を呼び掛ける。
- (申し出) 起床時間前に、居室に入って来て話をする人がおり、やめてもらうように座談会で言って欲しい。
(対 応) 座談会にて、就寝時間は静かにしてもらうように、また、無断で居室に入ることをないように、注意を呼び掛ける。
- (第三者 委員) 他の利用者は水まきで工賃をもらっているのに、私は草引きをし
(対 応) 水まき作業は、施設から本人に施設内作業としてお願いしているものであって、施設に断りもなく始めているのだから通常は工賃は認められないのが原則であるものの、今回は慰労金として2,000円支給し、次回からは、施設内作業となっていないことについては、工賃は支給しない旨伝える。

< 7 月 度 >

- (意見箱) 職員が、いきなり居室を覗くのはやめて欲しい。(匿名)
(対 応) 声掛けを行うようにしているが、再度、ミーティングや職員会議などで徹底してもらうように確認する。座談会にて、上記内容を伝え、緊急時など必要時には、開けさせてもらうことがあることを説明し理解を求める。
- (申し出) 3 階の洗濯機が勝手に止められていることがある。
(対 応) 座談会にて、注意を呼び掛ける。

< 8 月 度 >

- (座談会) 1 年に 1 回、枕交換はあるのか。
(対 応) 損傷などがあれば、その都度、交換などの対応を行うことを返答する。
- (申し出) 2 階の洗濯機が、空で回っていることがある。
(対 応) 座談会にて、注意を呼び掛ける。
- (申し出) 2 階身障トイレに、灰が落ちていた。
(対 応) 座談会にて、喫煙室以外では絶対に喫煙しないように、注意を呼び掛ける。

< 9 月 度 >

- (座談会) 最近、ご飯が硬い。もう少し、水分を多くして欲しい。
(対 応) 栄養士へ連絡。個々の好みもあり、嗜好調査時などの意見も合わせ検討を依頼する。
- (座談会) おかずが少ない。ホックが小さすぎる。
(対 応) 栄養士へ連絡。業者との調整などを依頼する。

< 1 0 月 度 >

- (意見箱) トイレに入っていたら、電気を消された。何回もある。(匿名)
(対 応) 座談会にて、注意を呼び掛ける。

< 1 1 月 度 >

- (意見箱) 喫煙室で喫煙しにくく、早く玄関を開けて欲しい。(利用者本人)
(対 応) 本人へ面接を行う。喫煙室で喫煙しにくい理由について、以前、話し声について注意を受けたためと話す。夜間、隣室から苦情があったため、注意を行ったことを伝え、気を付け喫煙をしてもらえば良いことを説明し、納得する。門限についても、安全管理上必要であることを説明し納得する。
- (意見箱) 寒いから暖房を早く入れて欲しい。(匿名)
(対 応) タイマー設定し対応している。気温に応じ対応することを職員間で再確認する。
- (申し出) 談話室のポスター新聞の記事が、切り取られていることがある。
(対 応) 座談会にて、注意を呼び掛ける。

< 1 2 月 度 >

- (意見箱) 下駄箱に、誰かわからない靴が入っているなど汚れている。(匿名)
(対 応) 利用者へ整理を呼び掛けると共に、居室ごとに整理を行う。
- (意見箱) 下駄箱に誰かわからない靴が入っている。居室も汚れている所がある。(匿名)

- (対 応) 下駄箱については、上記にて対応。居室については、居室担当にて対応することを確認する。
- (意見箱) 使用中の洗濯機に、名札がかかっていることがある。
(対 応) 座談会にて注意を呼び掛ける。
- (申し出) 洗濯物が、勝手に移動されていることがある。
(対 応) 座談会にて、注意を呼び掛ける。
- (申し出) 他の人の食事札を勝手に触っている人がいる。
(対 応) 座談会にて注意を呼び掛ける。
- (座談会) 3階洗濯室のカゴが少なくなっている。誰か持ち帰っているのではないか。
(対 応) 座談会にて、持ち帰っている人がいれば、返却してもらうように呼び掛けを行う。後日、確認を行ったとこと、不足はない。

< 1 月度 >

特になし。

< 2 月度 >

- (意見箱) 3階の人が2階の障がい者の悪口を言うなど、いじめている。煙草をせびる。(匿名)
(対 応) 座談会にて、虐待防止法にも触れる行為であり、絶対に行わないように注意を行う。確認した場合は、厳正な対処を行うことを伝える。
- (意見箱) 風呂場の脱衣箱に下着を入れるのに、人の頭の上を投げて入れる人がいる。(匿名)
(対 応) 座談会にて、集団生活のマナーを守り生活してもらうように呼び掛けを行う。
- (申し出) トイレの洋式便器に、半分に折ったコップが捨ててあった。
(対 応) 座談会にて、注意を行う。

< 3 月度 >

- (意見箱) 豚肉の南蛮、サトイモ、クリームチュー、お好み焼き、カツ丼、カツカレー、親子丼、他人丼が食べたい。もっと品数増やして欲しい。(匿名)
(対 応) 栄養士へ連絡する。
- (意見箱) 夜中、男の職員に変なことをされ、服が臭い。巡回時に懐中電灯で顔を照らされた。(利用者本人)
(対 応) 本人に確認を行う。意見箱への投書はしておらず、身に覚えは全くなく、苦情もないとの返答。必要に応じ、相談してもらうように話し、様子を観る。その後、苦情もなく経過する。
- (申し出) 食事の消毒の際、職員から消毒液を衣類に10数回かけられた。
(対 応) 対応した職員へ確認したところ、上記のような事実はないとのこと。本人へ確認。回数については、定かではないが衣類にかかったことを話す。故意ではなく、衣類などにかかる可能性について説明し納得する。