

平成27年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	救護施設 千里寮
苦情受付期間	平成27年4月～平成28年3月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	217
うち第三者委員への申立件数	4

2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	0
B 施設長	213
C 第三者委員	4

3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	12
B 利用者の家族	0
C 匿名	205
D その他	0

4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	44
B 管理者・職員の対応に関する事項	54
C 個人の嗜好・選択に関する事項	48
D 財産管理等に関する事項	0
E 制度・仕組みに関する事項	7
F 建物・設備に関する事項	17
G その他	47

5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解 公開(掲示・その他)	161
B 当事者了解 非公開	56
C 不服申立	0

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

平成27年 4月～6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	エレベーターの点検日時を事前掲示してもらえませんか？ (風呂場、マットを干しに行かなくては行けませんので。) (意見箱 匿名)	定期点検についてはあらかじめ掲示するようにする。ただし、臨時の場合はあらかじめ掲示できない場合があることを座談会及び掲示にて利用者に回答をおこなう。	解決 対応中
2	3/30今日の夕食の赤汁は味が無い(ぐもない) (意見箱 匿名)	栄養士に確認する。味見して味の調整をする。具をいれるときに均等の量になるように以後気をつけていくということ。座談会及び掲示にて利用者に回答をおこなう。	解決 対応中
3	特定の職員に対する意見がある(意見箱 匿名)	字体から投稿者が氏と判明する。該当職員と面接を行い、本人納得する。	解決 対応中
4	特定の職員に対する意見がある(意見箱 匿名)	上記と同じ	解決 対応中
5	毎月発行される吹田市報をとってもらえませんか？ 無料です。役立つ情報がいっぱい載っています。(意見箱 匿名)	5月分から各階ケアステーションに2部ずつ配置する。座談会及び掲示にて回答をおこなう。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
6	2Fは介護の必要な方が多いので消灯時間を22時の今まで通り、3Fは自立の人なので23時にしてはどうですか 朝早く目覚めてしまいます。7つくらいの部屋は21時に電気消えてます。寝たい人は寝れると思いますが（意見箱 匿名）	逆にもっと早く消灯にして欲しいという意見もあり、今回は見送る。座談会及び掲示にて利用者に回答をおこなう。	解決 対応中
7	かん高い声で人の部屋前でいつもさわいでいる人がいて、やめてほしいと言ったら、後で職員が来て あの人長いから放っときと言われた。短い人間は迷惑行為をがまんしろと言っているのと同じである。考え方がおかしい。長い短いは関係ないはずである（意見箱 匿名）	字体から投稿者が氏と判明する。状況確認のため担当職員と面接を行い、本人納得する。	解決 対応中
8	雨の日に外出する時に傘がない時があるので傘を買って下さい。（意見箱 匿名）	壊れている物もあり、整理の上補充する。使用した後は必ず所定の位置に返却するように座談会及び掲示にて利用者に回答を行う。	解決 対応中
9	◎食事の献立について 最近肉魚が多いのでやさい類などの回数が少ないのでこまります 血圧の高い人はこまります（意見箱 匿名）	栄養士に確認する。献立についてはバランスを考えて提供している。高血圧の方は醤油のかけすぎに注意するように座談会および掲示で利用者に回答を行う。	解決 対応中
10	1F事務所前で理念の2番目に、利用者本位の立場に立ち、常に笑顔でサービス提供し、顧客満足を追求しますとありますが①挨拶をいつも無視する職員がいる。②一日2回利用者に向き合っている職種なのに、その場へいくとあからさまにその場を離れる職員がいる、こういう事は、本人の意識の問題ですができていない人に対して役職者チェック指導が必要ではないでしょうか（意見箱 匿名）	状況は不明だが職員会議にて職員へ内容を伝え、対応時に留意することを確認する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
11	1階事務所前で基本方針の3番目に職員は常に目標がビジョンを持ち継続的に業務改善に真摯に取り組み、自己改革、自己実現を目指しますとありますが、向上心のかけらもない職員がいる（意見箱 匿名）	状況は不明だが職員会議にて職員へ内容を伝え、対応時に留意することを確認する。	解決 対応中
12	洗たく機に個人の洗剤を使う人がいますけど、共有の使用物なのにどうかと思いますが（意見箱 匿名）	洗剤については、各階設置しているものを使用していただいても、個人で購入したものを使用していただいても構わない。座談会および掲示で利用者に回答を行う。	解決 対応中
13	1階玄関横の喫煙所に於いて柱と壁の間にビニールシートで良いので、椅子の上を囲んでほしい。雨よけである。今は雨が降る際に、椅子を立ちかけている。（雨もり）出来るかどうか不明であるが、一応質問して見た。※絵付き（意見箱 匿名）	検討するが、建物の構造上設置が難しい。座談会および掲示で利用者に回答を行う。	解決 対応中
14	307号室に洗濯や歯みがきを1日何回もするのに廊下そうじ当番をしない人間がいる。みんなしてる。1人入院してるし、現状2人でしてるどうしてもしないのであれば2Fへ移動させてほしい。気分がよくありません（意見箱 匿名）	N氏のことであると思われるため担当職員に伝達する。N氏には認知症状もあり当番日を覚えられていない。今後は起床を促す。他に掃除当番で起床していない利用者がいれば職員が起床促しをおこなう。	解決 対応中
15	2階食堂の食事時にゴミを収集するのはやめてほしい。いくらでも他に時間はあるはずである！（意見箱 匿名）	清掃作業従事者に確認したところ食事時間は避けているとのこと。職員確認するが食事の時にゴミ収集を行っている様子もみられていないため、現状対応に必要性はないと思われる。清掃作業従事者には今後も食事時間にゴミ収集は行わないように確認しておく。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
16	れんこんのポテトチップスみたいなやつをまた作ってほしい (意見箱 本人)	栄養士に確認する。今後ティータイムなどで献立に取り入れる予定とのこと。座談会および掲示で利用者に回答を行う。	解決 対応中
17	平日も23時までTVを見たい。(意見箱 匿名)	現在は土曜日のみテレビを23時まで付けているが、消灯時間を早くしてほしい、長くつけているとうるさくて眠れないという意見もあるため現状のままとする。 座談会および掲示で利用者に回答を行う。	解決 対応中
18	平日だけTVを23時までみさせて下さい。どうかお願いします。(意見箱 匿名)	上記と同じ対応を行う	解決 対応中
19	特定の職員に対して意見がある(意見箱 匿名)	該当職員に確認しておく。投稿者匿名のため状況は確認できないが今後対応時に留意することを確認する。	解決 対応中
20	屋外の林間学校2泊3日にしてほしい。(意見箱 匿名)	2泊3日の宿泊訓練では民宿を利用せざるを得ないがバリアフリーなど設備上利用できないため、現状の形となっている。座談会および掲示で利用者に回答を行う。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
21	冬でも麦茶をおねがい。(意見箱 匿名)	時期的にも今後の検討課題とする。検討した結果、従来通り夏場のみの提供とさせていただくことを座談会および掲示で利用者に回答を行う。	解決 対応中
22	3階ティーサーバーの茶の葉がなくなっても入れてくれる人と入れてくれない人がいる(意見箱 匿名)	2階・3階フロアにティーサーバーを設置している。3階のティーサーバーは容量が少ないためお茶の葉の数を入れられる量も少ない。機械の変更も難しいためお茶の葉を入れる回数を増やすこととする。お茶が出ない場合は職員に報告して貰うように座談会及び掲示で利用者に回答する。	解決 対応中
23	たまにはみそしるが食べたい(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。現在1週間朝昼夕を通して5~6回はみそ汁を提供しているため対応の必要性はないと思われる。掲示にて回答をおこなう。	解決 対応中
24	同じ内容の掲示物が2Fと3Fと日がずれて貼ってあるのは何故ですか(意見箱 匿名)	確認するとそれぞれの階に必要な掲示以外にも2階と3階で掲示内容が違っていたため、整理を行う。座談会および掲示にて回答を行う。	解決 対応中
25	浴室の脱衣所にドライヤーを設置してほしいです(意見箱 匿名)	現在、脱衣所にドライヤーが1つも設置されていないため、設置する方向で検討する。利用者へ座談会および掲示で回答をおこなう。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
26	いとしのきじまさんへ お願いやから 門げん7時 TVST お願いします チュッ (意見箱 匿名)	字体から投稿者が判明する。職員と面接し門限時間について従来通りの6時 ということでした承を得る。	解決 対応中
27	ペーパーホルダー、一部ハソソしているのではなんとかしてほしい。(意見箱 匿名)	2階トイレに破損している物があったため、修理を行う。利用者へは座談会 及び掲示で回答をおこなう。	解決 対応中
28	ペーパータオルのへり方があまりにも早すぎるため いくら あってもたりないのでなんとかしてほしい (意見箱 匿名)	1回に使用するペーパータオルの枚数が多いと考えられ2枚ほどで充分手は 拭けることを利用者へ座談会および掲示にて注意呼びかけをおこなう。	解決 対応中
29	スタッフの人は、人に対してけいごをお願い致します (意見 箱 匿名)	匿名であり状況は不明だが職員会議にて職員へ内容を伝え、対応時に留意す ることを確認する。	解決 対応中
30	1F障害者用トイレの床が常に濡れています。ズボンが濡れ るのでよろしくをお願いします。(意見箱 匿名)	中間就労のプログラムの一環として利用者に清掃を行ってもらっている。職 員から該当利用者へ連絡し作業の手順の確認を行っておく。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
31	朝食を毎日パン食にできないでしょうか？（意見箱 匿名）	多くの利用者の嗜好を鑑みた結果の献立となっていることを、座談会および掲示で回答を行う。	解決 対応中
32	シャワー浴実施はいつからですか（意見箱 匿名）	例年であれば梅雨明け頃、気温が30度近くになったころに開始している。開始日については決定次第利用者へ通知するように座談会および掲示で回答をおこなう。	解決 対応中
33	朝7時の2階ケアステーションにいらっしゃった職員さん（3名？）廊下掃除の件で問い合わせに行ったのにキチンとした回答が返ってきませんでした。「前日に放送がありました」と眼鏡をかけた方が言うておられましたが、6時が門限でギリギリに帰ってきた人は放送を聞けません（情報が伝わりません）。6時に帰って来る人にも情報が伝わる様にして下さい。お願いします。それと、朝の廊下掃除のやり方は結局どうすればいいのですか？（意見箱 本人）	職員と面接し本人納得する。	解決 対応中
34	蚊が入るので窓を開けたら網戸にして開けて下さい。（意見箱 匿名）	窓を開ける際は網戸を必ず閉めるよう、座談会及び掲示で利用者に回答を行う。	解決 対応中
35	トイレそうじを2カしょ同じにしている（意見箱 匿名）	トイレ清掃に関しては必ず時間をずらして、トイレが使えないという状況にならないよう決められていることを座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
36	トイレのしようきんしはいつなおるんですか（意見箱 匿名）	現在使用禁止のトイレはない。座談会及び掲示で回答を行う。	解決 対応中
37	トイレそうじはしょくいんがやってほしい（意見箱 匿名）	利用者の方の作業訓練の一環として行われているものであり、何か不具合がある場合は職員に伝えて欲しいと、座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
38	2カしょのトイレをどうじにそうじをするのはやめてほしい（意見箱 匿名）	(35)と同じ対応を行う	解決 対応中
39	3F和室前の窓際にまた空缶が置きっ放しになっていた（意見箱 匿名）	飲み終わった後の空き缶などゴミはゴミ箱に捨てるよう座談会及び掲示にて注意呼びかけを行う。	解決 対応中
40	電気式蚊取り線香はスイッチがあるのでコンセントを抜かなくても大丈夫です（意見箱 匿名）	居室に電気式蚊取り線香を設置している。座談会にて電気式蚊取り線香の使用方法を説明し、それでも分からないことは職員に聞きに来て欲しいと座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
41	衣類のネームプレートがゴミ箱に捨てられていた（意見箱 匿名）	字体から投稿者が判明する。職員と面接し本人納得する。	解決 対応中
42	5/12昨日のそばの出し汁は味がうすい（意見箱 匿名）	味の濃い薄いについては個人の嗜好の範囲であり、栄養士が栄養バランス等を考えた上で食事を出していることを座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
43	ケアステに人がいない時を作らないで欲しい（意見箱 匿名）	できるかぎり各階ケアステーションに職員は最低1名は待機しているようにしている。しかし緊急対応時や夜間帯や早朝は人員配置的に難しい。利用者へはその旨理解をしていただくように座談会及び掲示で回答を行う。	解決 対応中
44	最金、金時マメ、ウグイスマメが食事にでない なででないのか（意見箱 匿名）	栄養士に確認する。特別な理由はない。今後献立に取り入れるということ座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
45	週刊誌入って来ていない様ですが？（意見箱 匿名）	従来通り各階に置いている。共有の者であり、勝手に持ち帰ったり処分したりしないよう、掲示にて回答を行う。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
46	自分が忘れていた事が原因で起こっている事でもこちら側を言いくるめ謝らない自分も年を取るとああなるのかとつくづく年は取りたくないものである。(意見箱 匿名)	匿名であり、状況を確認することが難しい。	解決 対応中
47	歯をみがきながら水は出さず放し、小便器のセンサーをいじって小便が終わっていないのに何個水を出す人がいますもったいない(意見箱 匿名)	状況は確認できていないが、そのような行為はしないように座談会及び掲示にて注意呼びかけを行う。	解決 対応中
48	3Fケアステーション裏の洗面所中央で手を洗いペーパータオルを取りに行っている間、水を出さず放ししている、もったいない。(意見箱 匿名)	水の出さず放しを行わず、節水に努めるよう座談会及び掲示にて注意呼びかけを行う。	解決 対応中
49	浴室の場所取りをしていると使いたい人が使えない 待っている人もいる 自分は湯船につかっているのんびり使いたいときに使う(意見箱 匿名)	字体から(33)と同じ投稿者と思われる。あわせて対応する。	解決 対応中
50	特定の職員に対しての意見がある(意見箱 匿名)	該当の職員に確認を行う。匿名であり状況も確認できないが対応時に留意することを確認する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
51	トイレでタバコを吸うのを止めましょう喫煙室があります (意見箱 匿名)	もしもトイレでたばこを吸うような行為があるのであれば、火事の危険もあり、大変危険で絶対にしてはいけないことである。タバコは必ず喫煙室で吸うよう座談会及び掲示にて注意呼びかけを行う。巡回を強化する。	解決 対応中
52	寮内にドライヤーおつけてほしい(2F意見箱 本人)	本人へ現在ドライヤーを設置できるように準備を行っていることを説明する。本人了承する。	解決 対応中
53	特定の職員に対する意見がある(意見箱 匿名)	該当職員に確認する。匿名であり実際の状況が確認できていないが、対応時には留意することを確認する。	解決 対応中
54	2F洗たく場の横のトイレ小便器の下の黒いところにいつも小便らしきものがこぼれています。どうしてでしょうか。何か対策はないのでしょうか。(意見箱 匿名)	清掃作業担当者にも確認する。日中については清掃作業担当者に巡回をお願いし、夜間については職員が随時確認を行っていくことで対策とする。利用者へは汚れがある場合は速やかに職員まで伝えてもらうように座談会、及び掲示にて注意呼びかけを行う。	解決 対応中
55	3F洗たく場の横のトイレ 昼や夜にそうじしてる時がある、毎日定められた時間にするのがルールのはずです。入りにくいことがある(3F意見箱 匿名)	清掃作業に利用者には改めて決められた時間の通りにしてもらうよう確認する。定期の掃除については決められた時間内で行っているとのこと。現在トイレの汚れについて多数意見が寄せられているため日中も汚れがないか見回りをお願いしている。昼や夜は使用禁止にはしていないので理解を求めらるよう座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
56	電気式蚊取り線香はスイッチがあるのでコンセントを抜かなくても大丈夫です（意見箱 匿名）	居室に電気式蚊取り線香を設置している。座談会にて電気式蚊取り線香の使用方法を説明し、それでも分からないことは職員に聞きに来て欲しいと座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
57	洗濯機使用後はフタを開けておきましょう（意見箱 匿名）	使用後についての決まりは無く、蓋を開けておくと埃が入るという意見もある。特に使用後のルールは決めていないがその他のルールは守るように座談会及び掲示にて注意呼びかけをおこなう	解決 対応中
58	3F洗たく場のとなりのトイレ、決められた時間以外もそうじしている。使用しづらい。（3F意見箱 匿名）	(57)とあわせて対応を行う	解決 対応中
59	月の予定にてバイキング料理の時、ティータイムないのにティータイムと記入されている。これはおかしいと思います（3F意見箱 匿名）	職員の記入ミス。ただちに掲示板の月間予定表を修正しておく。	解決 対応中
60	一階玄関横の喫煙所の木椅子が、継目より外れかかっている（全部の脚部）。釘等打って、外れない様にして欲しい。L型ロックでもよい。固定してくれ。その内、座っていたら、崩れる危険有り。6脚全部尚して！（3F意見箱 匿名 イラストあり）	壊れていないものを除きベンチに代えている。その旨を座談会及び掲示にて説明する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
61	換気扇は常に電源ONをお願いします。切れてたら臭いです (3F意見箱 匿名)	場所や状況など不明。喫煙所などは常時ON設定にしているためスイッチの押し間違いなどでOFFになっている場合はONにしてもらうように利用者に座談会及び掲示で伝える。	解決 対応中
62	施設にWi-Fi設置してもらえませんか(3F意見箱 匿名)	現在の所、Wi-Fi設置の予定はない。その旨を座談会及び掲示にて説明する。	解決 対応中
63	3Fのティーサーバーのお茶の補充が徹底されておられません。2F夜勤従事者に言っても連絡が通っていない為に、お茶を入れてくれません。連絡徹底よろしくをお願いします。 (3F意見箱 匿名)	従来午前中のみだった補充を夕方にも行うように変更している。職員へは再度周知徹底する。座談会及び掲示にて伝える。	解決 対応中
64	暑い時期に豚汁が出て来る事があります。秋冬のメニューと思いますけどどうでしょうか?(3F意見箱 匿名)	栄養士に確認する。野菜を食べて頂くために献立に取り入れていることを理解して下さい。座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
65	職員の名前を覚えたいので写真をのせて下さい(掲示板)。新しい人が、入所してきて困らないように。職員の自己紹介も!(2F意見箱 匿名)	職員会議で検討した結果、職員名札を首からさげることを周知徹底することとなる。名前が分からない場合は気軽に職員に質問してもらうように座談会及び掲示にて説明する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
66	外で働くようになってから本当にいろいろ腹の立つ事が多いです。(寮の対応) 明日にでも退職の意思を勤務先へ伝えます。あと寮で食事するのも考えます。(3F意見箱 本人)	担当職員に伝達し、面接を行い本人の思いを傾聴し、今後も就労を続けることと食事も施設で摂ることで同意する。	解決 対応中
67	3Fの1番大きなトイレですが、昼夜を問わずトイレへ行く通路とその正面の便器したの床がここ2~3ヶ月すごく汚れています。他の2カ所のトイレも汚いので1Fまで行かないといけません。夜中の掃除も何とかして下さい。(3F意見箱 本人)	本人に対して職員より面接を行う。トイレについては小便器などに一部尿が飛んでいる部分がある。本人潔癖症なところがあり気になってしまうとのこと。清掃についてはトイレ清掃作業従事者にも巡回を強化してもらい、夜間については職員が巡回することとなる。本人へは、汚れがある場合は職員まで教えて欲しいことを伝え、理解を得る。	解決 対応中
68	お笑いなにわ祭でとなりの人間からズボンにコーヒーをかけられて、知らん顔された。こんな人間は行事に参加する資格のない人間です(3F意見箱 匿名)	行事に限らず、日常生活でも他の利用者に迷惑をかけてしまった場合は、無視せずに謝罪をするよう座談会及び掲示にて注意呼びかけを行う。当感謝へは今後も同様のことがあれば職員まで相談するように掲示にて呼びかけを行う。	解決 対応中
69	千里寮では小遣い銭が6千円ですが、他の寮では9千円貰っているそうです支給額も減り、たばこも値上がりするので、一考願えませんか。(意見箱 匿名)	千里寮では小遣い銭は6000円。9000円と書かれているのは他法人某施設であり小遣い銭が9000円となっているが、日用品や衣類については小遣い銭の中から購入することになっている。千里寮は6000円だが日用品や衣類については別途施設から物品等の現物支給を行っている。千里寮で検討した結果、6000円を継続することとなる。利用者へは掲示で返答しておく。	解決 対応中
70	薬の置き忘れは誰かが間違えて飲んだら大変です(意見箱 匿名)	状況確認ができていない。施設管理の薬については医務室で薬を管理しており、ケアステーション前ですぐに服用するため置き忘れは現状出ていない。薬を自己管理している利用者については、置き忘れる可能性もあるため他の利用者の方が誤って服薬された場合重大な事故に繋がる危険もあるため、置き忘れがないように呼びかけを行う。また、落ちている薬については職員まで速やかに伝えるように座談会、掲示板で注意呼びかけを行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
71	相変わらずの3Fのティーサーバーの茶が入っていない。夕方に切れているようです。夜勤担当者に言っても入れてくれる人と入れてくれない人がいる(意見箱 匿名)	再度職員へ周知徹底する。	解決 対応中
72	トイレの通路まで汚されている件が全く改善されていないのですが？4～5日前同じ人が今度は洗面所を便で汚していました。直接注意してもいいですか？他の施設の対応もこんな感じですか？人の事を避ける職員もいたり本当に”うんざり”です。また調査レポート作成するの本当につかれます(意見箱 本人)	字体から利用者を特定、本人と面接し対応を行う。気付いたことがあれば職員に伝えてもらうように促し了承する。	解決 対応中
73	2F中央・3F中央のトイレに消臭剤が置かれていない(意見箱 匿名)	清掃作業担当職員に確認する。清掃作業従事者から臭いが気になると言われたトイレから設置していたため、2・3階中央トイレに消臭剤が置かれていなかった。今後設置する方向で用意する。利用者へは掲示で回答を行う。	解決 対応中
74	トイレ行く時に見ましたが3Fにて消灯時間が過ぎてもまん中の椅子のところでしゃべっている。この連中は夜になるといつも騒いでいる。人の迷惑を考えない人間はここにいる資格はない！(意見箱 匿名)	夜勤帯職員で確認できていなかったが消灯時間が過ぎた後は他の利用者の迷惑になるため大きな声を出さず、就寝してもらうよう座談会及び掲示にて注意呼びかけを行う。夜勤職員は消灯時間を過ぎた利用者には注意を促すようにする。	解決 対応中
75	みんながテレビを見てるのに大きな声でしゃべる人間がいる。テレビの音が聞こえなくてイライラする。やめさせてほしい。協調性の全くない行為である。(意見箱 匿名)	状況や場所が確認できていないが共有スペースでは他の利用者のことも考えて周りが不快な思いをしないよう気を遣って欲しい旨を座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
76	特定の職員への意見。(意見箱 匿名)	該当の職員へ状況を確認する。意見カードに書かれているような命令は行っておらず妄想的な部分もある。今後病状によっては受診を検討する。	解決 対応中
77	3F和室前のテレビ前の新聞置にて、新聞とチラシを分けて置いてあるのに、チラシを新聞の所に置いてある。(意見箱 匿名)	利用者へは座談会及び掲示で注意呼びかけを行う。	解決 対応中
78	入浴してない様な異臭を放つ人がいる。近くに来られると(エレベーター、食事時)非常に気分が悪い。不衛生なので何とかしてほしいと思います(意見箱 匿名)	基本的に衛生面での支援が必要な利用者については介助入浴をすすめている。意見があったことを受け、今後職員でも再度入浴をしていない利用者がいないかどうか確認を行っていく。 利用者へは衛生面を考えて必ず入浴するように座談会及び掲示にて注意呼びかけを行う。	解決 対応中
79	特定の職員への意見。(意見箱 匿名)	対応された内容が記載してあったため職員へ伝達し状況を確認する。投函した利用者が判明する。職員から対応時に意見カードに書かれているような難癖はつけていないということ。妄想的な部分あり、対応時は留意しておくこと。今後病状によっては受診を検討する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

平成27年 7月～9月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
80	トイレの件 大・小使用したあとに手を洗わない人が多いのでハリ紙して下さい。(意見箱 匿名)	手洗いを呼びかける掲示物を作り、目に付きやすい場所に貼り紙を行う。座談会でも注意呼びかけを行う。	解決 対応中
81	在寮証に郵便番号を印刷してほしいと思います。不便に感じる時があります。(意見箱 本人)	従来発行していた在寮証には郵便番号を記載していない。本人と面接すると郵便番号を忘れるから記載してほしいとの理由であった。今後発行する利用者については郵便番号を記載するようにする。投函者の在寮証については郵便番号が記載されていないため、本人に再発行を尋ねると、紙で控えておくので構わないとのこと本人了承する。座談会及び掲示でも利用者に周知する。	解決 対応中
82	おかずの事です、マメ類がすくないのでこまります。週一回は出して下さい(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。おかずの組み合わせにより献立に入れられない場合もあるが、週1回提供するように努める。利用者へは座談会及び掲示で回答する。	解決 対応中
83	(けうこう)クラブよりのボーリング運動本場のボーリングを年1回又2回おやりたい。みんなで参加して1年間うんど足手うんど(意見箱 匿名)	クラブ活動でボーリング場に出掛けることは難しいため散策以外のレクリエーションをするときにコミュニティホールを使用して手作りのボーリングをする機会を設けることとする。座談会及び掲示で回答する。	解決 対応中
84	コーヒーメーカーにお願い夏でも熱いコーヒーを飲みたい人がいるので熱いコーヒーもいれて下さい。(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。ティータイムでは月一度ホットコーヒーの提供を行っている。今後も継続することとする。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
85	ごはんの味がうすい!! (意見箱 匿名)	栄養士に確認する。ご飯については全般のことをいっているのか不明な部分あり。ご飯については混ぜご飯の時あり。汁物については、塩分濃度計で塩分を計測している。	解決 対応中
86	汁物の味がうすい。もっと味見をして下さい。もうすこし味をこくしてほしいです。(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。毎日塩分濃度計で測定している。	解決 対応中
87	風呂場掃除者より。(脱衣場)夏場シャワー浴をやっているが足拭きマットが洗濯しても全々濡かない。夏場以外は一日間おくので何とか濡く。しかし、今はベトベトである。同じ色、同じ大きさの足拭きマットを3枚購入してもらえないか。検討よろしく。3枚あれば何とか何とかいけるのではないか。と思われる。(本当は6枚ほしい。)今までそれでやっていただけすが、ダメもとで投稿 (意見箱 匿名)	マットを6枚購入し、浴室の清掃作業従事者に説明の上渡しておく。	解決 対応中
88	週に1回はマメを出して下さい お願いします (意見箱 匿名)	(82)と同じ内容のため、あわせて対応を行う。	解決 対応中
89	毎年のことですが、夏の林間学校と冬の屋外生活訓練の旅行ですが1泊2日では、かえってつかれるだけでバスの移動が多いだけで楽しいだけで、もっと楽しめる時間がほしいと思います。たとえば、とまる日数を増やすとか?とにかく、楽しめる時間が欲しいです。検討をよろしくお願いします。(意見箱 匿名)	検討したが、移動中については観光バス以外にマイクロバスなどを使用することが多くその車についてはカラオケ等を行うことができない。旅行のプランについては旅行会社に任せているので変更が難しい。利用者へは座談会及び掲示で回答を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
90	お風呂場に置いてあるシャンプーは使っていけばいくほど、ふけがたくさんでるし、かゆみがあるので、ちがうシャンプーにかえるように、検討をよろしくお願いします。(意見箱 匿名)	現在、皮膚に低刺激のものを使用しているが、今後もかゆみ等が出るようであれば皮膚科を受診すること看護師にも一度相談してみてもらうことを座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
91	献立表にて選択メニューの時カロリー数を①②と両方足したものが表示されてます。こういう場合は①の時のカロリー数②//で表示しないと意味がないと思いますが(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。意見があったように合算されたものが表示されてしまっていた。今後注意をし同様のことがないようにする。座談会及び掲示で回答する。	解決 対応中
92	廊下等に水をこぼしてそのままになっています。すべると頭などをうってケガのもとになります。こぼしたらこぼした人がふきましょ。こんなことは常識です。注意さんまんです。(意見箱 匿名)	水がこぼれた場合はすぐに拭くこと、自力で掃除することが困難な場合は職員まで伝えてもらうように促す。また、そのような事が合った場合はその時に職員に声をかけてほしいと上記座談会及び掲示で注意を促す。	解決 対応中
93	本棚のマンガ本、小説本などたまには入れ替えてほしい。いつみても同じ本いかおいてないから読みあきたので？本の入れ換えを検討してほしい。(意見箱 匿名)	本棚の本は当施設で購入したものでは無く、利用者等が善意で持ち寄ったものであり、本の入れ替えは現状出来ないことを座談会及び掲示にて回答する。また、今後の意見としては参考にしておく。	解決 対応中
94	めん類を増やしてほしい(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。バランス良く取り入れるようにしているため週2回～1回の提供と決めている。座談会及び掲示で回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
95	ティータイムを毎日にしてほしい (意見箱 匿名)	栄養士に確認する。カロリー調整をしているため毎日の提供はできない。座談会および掲示にて回答する。	解決 対応中
96	べんきがこわれているのがある なおしてほしい (意見箱 匿名)	確認するが壊れているトイレは見当たらない。対応の必要なし。	解決 対応中
97	食事の件 (第三者委員 本人)	本人へ確認する。2週間前ぐらいにすじ肉を喉詰りそうになったとのことを電話連絡したとのこと。キザミ対応だが、必要な場合現状よりも細かくすることができるため申し出てもらうように説明し、了解する。入院中、同様のことがあり「こころの健康相談室」へ電話し栄養を調整してもらい治ったと話す。解決できることも多いため、まず職員へ相談してもらうように説明し了承する。	解決 対応中
98	意見箱への対応結果って私がこの寮に来た時からいやそれ以前から同じ様な意見に対して対応結果も毎回同じ内容で書いて掲示してありますけど本当に改善する気あるんですか？意見カード意味ありますか？「カタチ」だけですか？(例 水道の出っぱなし) etc. (意見箱 本人)	本人と面接を行う。改善に向けて取り組みをおこなっていることを説明し了承していただく。同じような意見については水道の出っぱなし等については特定の利用者が毎月意見カードに記入をしており座談会や掲示で呼びかけをおこなっている。しばらく巡回や様子観察を行っていたが目立った問題やその他の利用者からの苦情や意見はみられていない。意見内容は真摯に受け止める。今回については意見カードに記入している利用者自身、精神科にかかっており精神症状の不安定さがみられるため病院受診時に対応することとなる。	解決 対応中
99	風呂掃除担当者より 職員さんにお願ひ。足拭きマットを勝手に移動したり、汚れたからと言って、洗濯しないでほしい。こちらからも毎回順番どおりに洗う順番を決めている。順番が狂ってしまう。一言声を掛けてくれ。こちらとしても、責任持ってやっている。たかが利用者と思わないでほしい。せっかくマット購入してもらっているんで…。マットが移動されて盗まれたと思った。(意見箱 匿名)	職員に周知する。汚物がついたマットを洗った時に浴室清掃従事者に伝えていなかったことからこのような意見があったと思われる。今後はどのような理由であれマットを移動させるときは職員から浴室清掃作業従事者に伝えることとする。浴室清掃担当者に伝え了承を得る。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
100	風呂掃除担当者より 朝風呂掃除する際シャワーや水の出ばなしの 때가度々(毎回では無いが…) 見うけられる。職員さんをお願い。風呂場の鍵を掛ける時確認をよろしく。又、利用者が最後で出た後も職員さんが確認して下さい。その他→備品がよく無くなる。ジョウゴ、シャンプー等、水切り、雑巾、誰が持って行くのか。(意見箱 匿名)	職員に周知する。従来から鍵を閉める時に蛇口の確認や備品の確認を行っているが、今後も注意するようしていく。座談会及び掲示で回答する。	解決 対応中
101	たまには衣類ばかりのしきゅうじゃなしに、カバン類の支給を考えてもらえませか?たまにはいいと思いますが?一度検討してもらえませか?(意見箱 匿名)	春・秋頃に衣類の支給は行っている。次回支給時にカバンの支給を検討することを伝える。利用者には掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中
102	職員の中で仕事もろくにしないでタバコばかり吸っている人ばかりいる。これっていいのでしょうか?(意見箱 匿名)	職員に周知する。喫煙所を使用することはあるが該当の事実は認められない。	解決 対応中
103	職員間の連絡が伝わってないことがあります。同じ事を2回も3回も聞きに来たり依頼したことが伝わってない時があります。何かいい対策はないのでしょうか?(意見箱 匿名)	施設内の連絡は細かく行い出来る限り周知するようになっている。報告、連絡を徹底するように努めることを掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中
104	ざっしをかってほしい(意見箱 匿名)	どのような雑誌か分からない。対応困難である。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
105	将来の事について、担当職員と月1回位、話し合う時間をとって欲しい、相談も含む(意見箱 匿名)	職員に周知する。月1回の面談を職員に徹底する。	解決 対応中
106	己のしているBを隠して人のB(←解読不能文字)を根も葉もないBを投書すべきでない。人権を束縛している。掲示されない時は何回でも投書します。(意見箱 匿名)	匿名であり、内容も何を指しているのか確認が出来ず対応が困難である。	解決 対応中
107	ティータイムを毎日してほしい(意見箱 匿名)	(95)と同じ。あわせて対応を行う。	解決 対応中
108	めん類を増やしてほしい 週2(意見箱 匿名)	(94)と同じ。あわせて対応を行う。	解決 対応中
109	8月以降の行事がないので8、9、10、11とイベントを考えて欲しい(意見箱 匿名)	年間を通して行事を行っており、年間び予定は掲示板に掲示しているため確認を促す。ちなみに8月は夏の集い、9月は敬老会、10月は千里祭、11月は野外生活訓練と大阪救護施設合同文化事業となっている。掲示および座談会にて回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
110	いつも汁物がうすいです。いつも味のちょうせいしていますか？（意見箱 匿名）	(86) と同じ。あわせて対応を行う。	解決 対応中
111	居宅保護に向けての支援バックアップにもっと力を入れて欲しい。（意見箱 匿名）	職員へ周知徹底する。利用者へは支援の過程は個人個人によって違うため、居宅移行等に関する過程もそれぞれ違う。また施設を出た後は、訪問・通所支援を行っていることも合わせて説明する。	解決 対応中
112	古いハイエースを処分してもう少し大きな車を購入したらどうでしょうか？ しょうもない物にお金を使うんやったら？（送迎用にしたらどうでしょうか？）（意見箱 匿名）	確認するが現在の所、車の使用に無理が生じているわけではないため、購入予定はない。利用者へは今後の参考の意見として検討していく旨を座談会及び掲示にて回答する。またしょうもない物については何を意図しているか記載がないため対応困難。	解決 対応中
113	まんがをかってほしい（意見箱 匿名）	(93) に同じ。どのような漫画か分からないため対応困難である。	解決 対応中
114	意見箱の返事をくれる方の読解力のなさをたまに感じます。（意見箱 匿名）	もう一度意見箱の書き方について見直し、意見の中身を理解できているかどうか、回答の際に分かり難い表現を使っていないかどうか委員会で確認する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
115	ケアステーションで職員の人と相談していたら、いきなり自分の要件を言う人間がいる。こんな最低限のマナーも守れない奴は集団生活をする資格なし(意見箱 匿名)	職員と利用者が話している際は、よほど緊急の用件でない限りマナーを考え、会話の割り込みを行わないよう、掲示及び座談会にて注意呼びかけを行う。	解決 対応中
116	夕食のジャーマンポテト半生です(意見箱 匿名)	栄養士に確認。改善するように努める。座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
117	トニックシャンプーが入りました。メリットは今迄リンスインだったはずですが・・・?(意見箱 匿名)	リンスインシャンプーであるメリットも今まで通り購入しており、どちらも使用可能であることを掲示及び座談会にて説明する。	解決 対応中
118	そうじは、おわる時間をまもってほしい(意見箱 匿名)	作業訓練に従事している利用者に時間の確認を行うが時間外に清掃されている方はいない。トイレの清潔を保つために定期的に巡回してもらっているが、そのさいはトイレを閉めていないため使用できる状態となっている。トイレ清掃中で使用できないトイレについてはトイレの清掃終了時刻を掲示しているが今後はトイレ清掃終了時間だけでなく、どこのトイレが開いているか掲示を行うこととする。利用者へは上記旨の理解を呼びかけるとともに万が一開いていない場合があれば職員まで伝えて欲しいと座談会と掲示にて呼びかける。	解決 対応中
119	トイレそうじを2かしょ同じにしないでほしい(意見箱 匿名)	上記(118)とあわせて対応を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
120	トイレそうじはしょくいんがやってほしい（意見箱 匿名）	トイレ掃除は利用者が作業訓練の一環として行っている者であり、今のところ変更する予定はない。トイレが汚れていると感じた場合、遠慮無く職員へ声を掛けてもらうように座談会と掲示にて呼びかける。	解決 対応中
121	特定の職員に対する意見。（意見箱 匿名）	特定職員に対して”やさしい”と好意的と思われる意見がある。投函の意図不明であり対応を必要としていないと思われる。	解決 対応中
122	食事がまずい（第三者委員 本人）	電話をしており、職員から本人へ確認する。味についてではなく栄養が足りない、飲み込みにくいとのこと。栄養が足りない点についてはお茶碗が大きいサイズから小さいサイズに変更となり体重増加のための主食の量を制限していることであると説明する。飲み込みについては現在キザミ食である。本人に確認するとそれで大丈夫である話される。他、困り事などないか確認するが特にないとのこと。その他気になることがあれば職員まで気軽に相談するよう伝え、了承している。	解決 対応中
123	私はげんざいかバン拾いをしていますが千里寮に持ち帰ってはダメといいますが、持ち込まない方法として木の花段の下にボックスなるべくプラスチックの大きいものを置いて下さい。現在、業者にまかせているけれど、金にした方がいいと思います。以前豊中市役所につれていかれてかんつぶしをしたことがあります。（解読不可）ルンペンではありません。（意見箱 匿名）	後日本人から相談有り投稿者が判明する。施設内でも検討し、安定した収入が見込める物ではなく、自立を目標とする上で適当とは言えないとの結論に至る。現在入院中のため退院後に面接を行う予定とする。	解決 対応中
124	寮。入口に郵便ポスト設置できないでしょうか？（意見箱 匿名）	郵便ポストはある程度の手紙の量が見込めない限りは設置は難しいと思われます。寮の入口では利用される方の量も限られるため、現実的とは言えないことを座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
125	メモ用紙を1.5倍ぐらいにしてくれませんか（意見箱 匿名）	ケアステーション前のメモ用紙は定期的に補充するよう、職員間に周知徹底する。座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
126	今日のごはんはダンゴで、ベタベタです。私くしが、たきましょか（意見箱 匿名）	栄養士に確認。炊きムラがないよう炊き方を変更する。その旨を掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中
127	3F洗たく場の横のトイレよく時間外のそうじをしてる入りにくい。先月も注意書きあったが守られていない（意見箱 匿名）	職員より該当の利用者に確認。時間通りに行っているとのこと。時間外に巡回清掃を行っている場合もあり、利用者へは理解を頂けるように掲示等で周知をする。清掃作業担当職員にも伝えておく。	解決 対応中
128	写真クラブ作りませんか。色々楽しい事ありますよ。デジタカカメラ一台で出来ますよ。（意見箱 匿名）	今後の余暇活動に取り入れられるように検討をする。座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
129	日程が消化されてる行事予定がよく貼ってありますが何故ですか？何の意味もないと思われませんが（意見箱 匿名）	貼り紙について期日の過ぎた貼り紙はすぐに撤去するよう職員会議で職員に周知する。座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
130	みそ汁がうすい。ダシがきいてない。(意見箱 匿名)	栄養士に確認。献立や味付けはバランスを考えて提供しているが今後の参考にするとのこと。座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
131	納豆を増やして欲しい(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。増やす方向で検討する。座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
132	めん類を週3にして欲しい。(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。栄養バランスや献立を考え週2回程度と決めているとのこと。意見については今後の参考にさせてもらう旨を座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
133	季節に関係なく冷や奴をもっと出して欲しい(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。増やす方向で検討し今後の参考にさせてもらう旨を座談会及び掲示にて回答する。座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
134	食事の時にふりかけの持ち込みがダメだと言われているけど、なぜダメなのですか？ 白米・おかゆ等にかけて食べると、おいしいと思いますが？ 千里寮ではかぞえるほどしかでません？ それだけだったらもっとふりかけを出して下さい？(意見箱 匿名)	栄養士に確認。寮規にも書いてあるが塩分過剰摂取の元になるので持ち込みは錦糸となっている。昆布など味の濃いおかずも提供するようになり、その時はふりかけなどは付けていないとの事。濃い味のおかずを提供しない時はふりかけを付けるようにすると座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
135	うなぎをたべたい (意見箱 匿名)	栄養士に確認。特別メニューに入れられるよう検討する旨を座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
136	やきにくをたべたい (意見箱 匿名)	栄養士に確認。特別メニューに入れられるよう検討する旨を座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
137	麺類の時におかずの種類を1品ほど増してほしい。(意見箱 匿名)	栄養士に確認。献立は栄養価を考えてつくられており、十分な量を提供していることを理解して欲しいことを座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
138	火曜日と土曜日に出ているパンが古いのかどうかかわからないけど、パンが硬いと思うのですが？(朝食のパンです) 歯が入れ歯の人はかめないと思います。新しいパンを出して下さい。(意見箱 匿名)	栄養士に確認。当日に作られた物のみを納品するようにしており、古いパンはない。どうしても固くて食べられないと思う場合は職員に相談してもらうよう、座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
139	朝食の時のご飯の時の品数が少なすぎます。もう少し品数を増やして下さい。あれでは、ショボイと思います。(意見箱 匿名)	栄養士に確認。現在、一品増やすように献立を組んでいると座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
140	3階にデジタルの体重計を置いてほしい。(意見箱 匿名)	設置する。座談会及び掲示にて回答をおこなう。	解決 対応中
141	おねがいぜひにかんごしさんも24時間にしてほしいです 出きるだけクスリとか急びょが出たばあいおったらよりあん しん出きる (意見箱 匿名)	勤務の都合上、ご希望通りの体制にすることは難しい。夜間はスタッフがケ アステーションにおり、急病の方が出た場合等は速やかに対処する旨を掲示 及び座談会にて回答する。	解決 対応中
142	ティータイムの回数を増やすことはできませんでしょうか？ (意見箱 匿名)	栄養士に確認する。カロリー調整をしているため毎日の提供はできない。座 談会および掲示にて回答する。	解決 対応中
143	9月6日夜セロリ、ピーマンのキライな人はなにを食べる (意見箱 匿名)	アレルギーの方などを除き、個人の好き嫌いには対応しかねる旨を掲示及び 座談会にて回答する。	解決 対応中
144	しゅうかんポストいがいのざっしをかってほしい (意見箱 匿名)	週刊ポストの他にも、文藝春秋、週刊文春、週刊現代といった雑誌を購入し ている。掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
145	洗面所の水道蛇口確認を職員の方をお願いします。くらい時に出っぱなしの時がありますのでよろしく。(意見箱 匿名)	職員会議で職員に伝達する。巡回時等で水漏れがないか確認をする。利用者には水道蛇口をしっかりとしめるように利用者に座談会および掲示で注意呼びかけをおこなう。	解決 対応中
146	9月10日献立表の件ですが一日の総カロリー数に異常値がでているのが問題であって昼食分のみ訂正しても何ら意味がない。昼食(選択食)の分位なら暗算でできる。こういうケースは一日の総カロリーを最下段の欄に①と②とは個別に計算して表示しないと表の意味(他の日の件)がない。栄養士さんがされたと思いますが、わかっておられない様に思いますけどどうでしょうか?(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。間違いがあったため今後記入漏れ等のミスがないように最終確認をして掲示するように注意する。利用者に座談会および掲示で回答する。	解決 対応中
147	火曜日と土曜日のパン食はいつも同じですが、もっといろいろなパン食を提供することはできなのですか?(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。現在他の種類があるか現在発注を行っているパン屋に問い合わせをおこない、今後種類を増加することで利用者に座談会および掲示で回答する。	解決 対応中
148	みそ汁の中に山芋を入れてみてはどうでしょうか?すまし汁の味がまだうすいように感じます。一度、みそ汁の具をがらとかえてみては?(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。山芋のみそ汁は既に提供しており、今後具のレパートリーを増やすようにします。すまし汁にかんしては塩分上、これ以上味を濃くすることはできない。利用者へは掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中
149	それ以外のパン食の日もいろいろな菓子パンを提供してほしいです。同じ菓子パンではあきます。(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。同じ菓子パンはかぶらないように日にちをあけて注文している。10月からは総菜パンの提供も行う予定。利用者へ掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
150	9/11 生野菜がたべたいv (意見箱 匿名)	栄養士に確認する。気温が低下しているため。9/15から生野菜の提供を行うこととする。利用者へは掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中
151	同じ事で3回も聞くのは好きではありませんふぁ9/10選択メニューで最下段の一日のカロリー数が各メニュー足してみても①②共51kcalずつ合わないのはどうしてですか？向学のためにお伺いいたします (意見箱 匿名)	栄養士に確認する。計算上のミスがあった。今後同様のミスがないように注意して確認する。掲示及び座談会で回答を行う。	解決 対応中
152	3Fのうがい薬がうすいです 一度看護師さんに指示してもらいましたが実行されていません 決してカゼをひけない業務に従事してますのでよろしくお願いします (意見箱 匿名)	職員全体に伝達できていなかったため、今後防止に努める。職員全体へ周知しておく。掲示及び座談会で回答を行う。	解決 対応中
153	3F洗たく場のトイレそうじいつも時間外にしている 8:45-9:15と決められた時間にできない人を従事させないで頂きたい。昼や夜使いにくい。再三投書されているにもかかわらずではあきれ (意見箱 匿名)	清掃を担当している利用者に口頭で確認するが、していないとのこと。職員巡回時にも掃除をしている様子はないため作業担当職員にも伝達し様子観察を継続する。また利用者へは座談会や掲示を通してトイレ時間以外にも定期的に汚れていないか巡回をしていただいていることを周知する。利用者へは掲示および座談会で回答を行う。	解決 対応中
154	食事のことだけオカユわいらないといいけど次の日も出していた連絡不十分 (意見箱 匿名)	連絡は行っていたが、対応時に間違いがあった。職員会議でその旨を報告し周知徹底する。利用者へは掲示および座談会で回答を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
155	風呂掃除者より。ピンクと白の足ふきマット1枚不明となる。職員さんも知らない。となると、誰かがもっていったとしかかえられない。9/12の12時頃迄は、あった。その後シャワー浴の間にマットが無くなる。9/14月曜日には、もう無かった。一人一人の部屋に入る訳にもいかず、又。購入してもらおうしか、無い。前に購入した大きさで良いので4枚よろしく。持って行ったとなると、問題である。寮のものをかってに持っていくとは・・・!9/16投稿 (意見箱 匿名)	作業訓練担当職員に報告しマットの購入を行う。清掃担当者にマットを渡す。マットが紛失した原因については判明しなかったため今後も注意をしていく。	解決 対応中
156	カツ丼みたいなドンブリ物は大と小の入れものにしてもらえないですか 食べ切れない のこすともったいない (意見箱 匿名)	栄養士に確認する。器を変えて提供することは難しいため「小盛り」と事前に伝えてもらえばその量で対応することとなる。利用者へは掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中
157	週1回位、朝食に缶コーヒーだせませんか? (意見箱 匿名)	栄養士に確認する。ティータイムでコーヒーの提供を行っているため、朝食時の提供は行わない。ティータイムでのコーヒーの提供は週1回程度できるように努力する。利用者へは掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中
158	木島さんに 2階のテレビ空東がわシッター前のかざん かざんの箱にゴミが入っているあそこわゴミ箱ではありません ペットポールはペットポトル ゴミはゴミ箱に入れてほしいです まもって下さい 二階の北がわのトイレのせん場のジャロに湯が来ない よろしくおねがいします (意見箱 匿名)	テレビ前の花壇にゴミを捨てたり、物を置いたりしないよう、利用者へは掲示及び座談会にて周知を図る。職員も定期的に花壇の中を見て廻るよう周知しておく。 北側のトイレの洗面所については確認をおこない、必要な部分修理をおこなう。	解決 対応中
159	10月29-10月30 屋外1泊2日カラオケ大会にして参加(けいひん)付にしてほしい 名鉄観光会社とそうだんしてきめて下さい 2016年正月1日2日3日かるたとりすぐろくしてくれたら たいへんですがよろしく (意見箱 匿名)	○野外訓練では夜にカラオケ大会を実施予定。。参加を希望される方はケアステーションにて受け付ける。ただし、順位をつけることが出来ないため景品等はない。 ○正月にカルタをしたいということについては、車いすの方や目の不自由な方もいるので難しいと思われる。スゴロクについては検討する。 以上のことを座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
160	職員さん同士看護師さん同士職員さん看護師さんとの報告・連絡・相談をしっかりとって下さい。(意見箱 匿名)	職員会議にて周知する。福祉見聞録等を活用し連絡ミスがないようにする。掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中
161	玉子とじうどんがそばでした。出しがうすい食べれない。(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。記入間違いであった。今後同様のことがないように記入後確認を徹底する。座談会及び掲示にて利用者へ回答を行う。	解決 対応中
162	9/21昼食卵とじうどんと書記されていましたが、そばがでてきました。素材を変更するのであれば事前に報告義務があると思いますが、そばがのびていました。(意見箱 匿名)	(161)と同様の対応を行う。加えてそばが伸びていたという意見についても栄養士に伝達し汁をいれるのをできる限り直前にするようにしていく。座談会及び掲示にて利用者へ回答を行う。	解決 対応中
163	3F喫煙室の読売新聞が持ち出されていて、読みたい人が読めません。(意見箱 匿名)	朝刊が紛失していたため、持ち帰らないようにその場所に掲示を行っておく。また、座談会及び掲示で注意呼びかけを行う。	解決 対応中
164	朝のパン食をへらしてご飯を増やしてほしい(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。同様にパンを好む方もいるため現状のまま提供をさせて頂く。利用者へは掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
165	食事の時生野菜を多く出してほしい。(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。気温が低下しているため。9/15から生野菜の提供を行うこととする。利用者へは掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中
166	毎月1回千里寮と通音合法会(←解読不能)をつくったらどうでしょう仲間たちでつくるかい①からおけ②たんじょうかい③はしあい④旅行 とてまだいなことです(意見箱 匿名)	千里寮でカラオケや誕生会、座談会、宿泊訓練をおこなっている。解読不能部分があり、具体的な回答が困難。意見があれば職員まで意見を伝えてもらうように掲示及び座談会で回答を行う。	解決 対応中
167	Tタイムも日用品もいらない小使いを上げてもらえないだろうか(意見箱 匿名)	ティータイムを楽しみにされている利用者がある。また日用品の支給も必要。個別に対応することも難しく今後の施設運営において参考にする。利用者へは座談会及び掲示で回答を行う。	解決 対応中
168	たまにはやきそば又チラシスシを出してほしい(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。今後の献立作成の参考とする。利用者へは座談会及び掲示で回答を行う。	解決 対応中
169	カンゴ婦に湿布してと言ったらいそがしいとことわられたなんのためカンゴ婦かわからない(意見箱 匿名)	看護師に確認する。湿布薬の管理場所が医務室でないときもあり、ケアステーションで貼ってもらうように伝えたことがあったとのこと。いそがしいと言ったことはないとのことだがそのように受け取られてしまったことについて言動を今後は気をつける。掲示及び座談会で回答を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

平成27年10月～12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
170	兄弟が死亡するつても帰してくれるのかとある人もきたらぜひ帰して欲しいと言った 職員は許したらぜひ帰ってこないと思っているから (意見箱 匿名)	葬式や帰省のために外泊が必要となった場合は職員に事前に届けを提出すれば外泊は可能。職員に相談してもらうように座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
171	朝食パンの日に昼にスパゲッティとパンは避けていただきたいです (意見箱 匿名)	栄養士に確認する。朝パンで昼パンの献立がある時もあるのでは無いかと取り入れたとのこと。今後の献立作りの作成に参考にさせていただくように座談会および掲示にて回答を行う。	解決 対応中
172	献立表にて、10月11日朝食まるかやカレーパン10月17日昼食にぎり寿司どれもカロリー数が表示されていない。算出できないはずはない。減らしたとしたらチェックが甘いといわざるをえない (意見箱 匿名)	惣菜パン、にぎり寿司のカロリーは注文会社にたずねていましたが、献立表掲載までに確認することができていなかった。カレーパンについては分かり次第表記する。にぎり寿司については販売業者へ問い合わせするが特別メニューで商品としてカロリーは計算されていないとのこと返答なし。栄養士が概算で計算したところおよそ426キロカロリーとのこと。座談会にて回答を行う。	解決 対応中
173	千里たより (新聞) 毎月1回だしてほしいですぜひおねがいしますと (意見箱 匿名)	広報を発行している担当委員会で実施可能か検討をおこなう。記事の内容、充実度、発行頻度を再考し年4回の発行を継続することとなる。座談会と掲示にて回答をおこなう。	解決 対応中
174	カラオケ大会もおねがい (意見箱 匿名)	カラオケ大会は年に2度ほど開催しているため座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
175	前はリンスインシャンプーでしたのでただのシャンプーではなく、そのリンスインシャンプーに戻していただけないでしょうか（意見箱 匿名）	実施可能か検討を行う。調査したところ数年シャンプーのみを設置しており、リンスインシャンプーが必要なかについては個人で用意していただくこととなる。その旨、座談会及び掲示で回答を行う。	解決 対応中
176	食事の件（第三者委員会 本人）	電話で本人が相談する。焼きそばが食べれない、食事を全て粥にしてほしい、のどが通らないといった内容であった。担当職員に確認。現在食事は粥キザミにて対応している。本人へは随時職員へも相談してもらうように伝え了承してもらっている。	解決 対応中
177	朝食のパンの時、食中毒とパンの本来の恐れの為、部屋への持ち帰りはやめて下さいと指示があるのにティータイムの時の指示もなくフリーなのは、どうしてでしょうか。よくわかりません。（意見箱 匿名）	職員会議で周知する。ティータイムで提供する菓子のうち、ケーキ類や生菓子を提供する場合は食堂で喫食をおこなうようにその都度呼びかけを行う。座談会および掲示にて生菓子やケーキ類は持ち帰らないように注意呼びかけを行う。	解決 対応中
178	風呂掃除担当者より 以前に、足拭きマットを洗濯する時や移動する時等は、一声掛けてくれをと書いたが、今だに守られていない。白とピンクのマットをどこにあるか不明。職員もメンドクサイのはわかるが、利用者と違う立場なので守ってもらいたい。、マットを洗濯した人も不明である。洗濯した人も不明。職員さんもメンドクサイのはわかるが利用者と違う立場なので守ってもらいたい、マットを洗濯した人も不明である。利用者は日本語がわからない人達も多いのでわからないでもないが常識ある職員の見解やいかに 10/28投稿 17:00~ （意見箱 匿名）	職員に確認を行う。当日の入浴介助時に失便があり、対応に追われていたため、清掃作業従事者への報告がおろそかになってしまったとのこと。今回の件は再度職員へ周知し、今後同様のことがないようにする。利用者へは座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
179	10/18日の野菜カレーの中カミの毛がはいっている10cm位他分女の人の毛と思う。衛生上わるいのでイゴ気をつけてください。（意見箱 匿名）	カレーを提供した日のことと思われる。投書にて判明したため現物を確認できていない。以後異物がないように栄養士、調理員及び介護職員にも再度衛生面注意を厳重に行っていく。利用者へは座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
180	今日のティタイムのコーヒーですが、豆のカスが多く入っていました。3Fのケアステに見せにいったらみんながはいはいとゆうだけで、なんのたいおうもなかった。むしをされた。(意見箱 匿名)	職員へ丁寧な対応を心掛けるよう周知する。その旨掲示及び座談会で回答をおこなう。	解決 対応中
181	避難訓練について・・・現在定期的に行われている避難訓練だが、本当に訓練なのか。車椅子の人達はどのようにしているのか。のんびりテレビ観戦していいの。歩ける人だけいつもの場所に集合している。これでは訓練といたがたい。やはり、やるからには、全員で実施が望ましい。車椅子の人達、テレビなど見てる余裕などない。と、常に思っている次第です。車椅子の人達、警戒心まるで無し。いかがなものか。(意見箱 匿名)	今後は避難訓練の際にテレビを消す。また車椅子の方については、2階西側の出口を職員が開放し、そちらからベランダへ出て頂くように職員が避難誘導する。利用者へは座談会及び掲示で回答を行う。職員へは職員会議で周知する。	解決 対応中
182	風呂掃除当番者より・・・ボディソープを現在使用中であるが、ボディソープの補充用が無くなり、職員さんに注文してもらっているが、日数が掛かり過ぎる。業務用だとしても、問屋や販売店に在庫ぐらい残っていると思われる。注文してから製造など考えられない。何故日数が掛かってしまうのか、ボディソープ(石ケン)である。生では無い。理由が不明につき解答を問う。それなりの理由あれば納得する。前任の風呂掃除者には責任が無かったから何も言わなかった。(意見箱 匿名)	発注してから届くまで時間がかかってしまう。該当の利用者が判明しているため清掃担当職員、利用者で相談し、今後はストックのボディソープの量が半分程度になったら職員に声をかけてもらい早めに発注を行うことで了承を得る。	解決 対応中
183	ダメもとの相談・・・3階廊下掃除(朝7:00～)を各部屋ごとに10日～12日に1回順番で実施しているが、2階廊下掃除の様に、掃除当番者を決めて実施出来ないものか。理由として、70歳以上の人が増えた事と、「メンドクサイ」人達が入る事、足が不自由な人達がいる事である。当然賃金は発生する。実施者を募集すれば必ず集まる。現に2階廊下掃除したい人が2～3人を知っている。賃金の問題があるが、検討する価値はあると思われる。(意見箱 匿名)	検討した結果、12月1日より作業訓練として実施する。利用者へは掲示及び回答を行う。	解決 対応中
184	パン食の時サンドイッチを出して下さい。(意見箱 匿名)	今後の献立作りの参考とし、提供できるように努める。掲示及び座談会にて回答を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
185	自由に好きなだけ食べられる豆類のカロリー数をという計算するのですかと投書したら、回答せず、超小盛りにしてカロリー数を合わせるというのは、みみっちい(小さい)考え方と思いますが (意見箱 匿名)	投稿者が判明したため、面接を行う。回答せずとあるが以前本人に説明しようとしたところ回答は不要とのことであったからである。本人に確認する。また、豆の盛り方については投書の内容とは関係なく適量で盛りつけを行うことができるように調整を行っていることを説明し、納得する。	解決 対応中
186	北斗クリニックの健康相談の前日に職員の方が様子を聞きに来られる事がありますが意味がわかりません。それにするんだったら毎回しないと意味がないのではありませんか？ (意見箱 匿名)	字体から投函者が判明できたため、面接を行う。北斗クリニック往診時に利用者が主治医に症状や日中の様子をつたえられない場合や特記事項がある場合は事前に利用者に様子確認し連絡票に職員が記入し主治医へ伝達している。この投稿者については自分で主治医へ必要なことを伝達できるとして基本的には事前に確認をおこなっていない。しかしこの時は担当職員不在時であり別の職員が様子確認を行った。このことについて、なぜ聞きにきたりこなかったりするのかわかるとのこと。自分で主治医に相談できるということでその旨介護職員に周知することとなる。職員間で共通認識をもつようにすると伝え、本人納得する。	解決 対応中
187	身内の葬儀の時交通ひ宿泊料食費が支給されますか (意見箱 匿名)	字体から投稿者がわかったため、本人に確認するが違うとのこと。座談会及び掲示にて個別に相談に応じると回答を行う。	解決 対応中
188	6000月ではどうしても1ヶ月やっていけないたりないので時計も売ってしまった何とかしてもらいたい 最後のお願い 検討すると口先だけでは何にもならない一生の願い もしためだったら今後の事かんがえます (意見箱 匿名)	字体から投函者が判明したため、確認する。面接をおこなうと返還金があり月の小遣いとその分少なくなるということ、将来田舎に帰りたいが返還総額が多くいつになったら終わるのかと考えてとのこと。面接した結果、本人からアルバイトや作業をして収入を得るようにしたいと話しをされた。寮内作業に参加するという事で納得される。作業担当職員にも連絡し、年明けから作業訓練を開始することになる。	解決 対応中
189	写真クラブ 作りませんか (意見箱 本人)	検討中である旨を利用者へ座談会および掲示で回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

平成28年1～3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
190	お風呂そうじひげをそってくれる人がいないのはなぜですか (意見箱 匿名)	介助浴の間は職員が浴室で介助を行っている。一般浴については職員が不在のため、介助を必要とする方へは職員へ声をかけていただければ介助をおこなう旨を座談会、掲示にて呼びかける。	解決 対応中
191	(解読不明文字2つ) 箇所とマット毛布を敷いて下さい 転 倒した時にケガ少なくてすむのでヒテ (意見箱 匿名)	投稿内容から投稿者がわかる。立ち上がった時にめまいがあり、ひざを打ったことがある。毛布を床に敷きたいとのこと。毛布では逆に足がとられて転倒する可能性もある。担当職員と該当の利用者で面接を行う。	解決 対応中
192	特定の職員に対する意見。(意見箱 匿名)	綿棒を毎日ケアステーションに取りにきているが、該当の職員から自分で買えと言われたことについての苦情である。投稿にある職員と利用者間で面談を行い、常識の範囲内の使用をおこない、それ以上については自分で購入することで納得される。	解決 対応中
193	今年度の選挙二回とも投票させない(裏操作の疑いあり) 年中非常口を閉錠し危機意識が欠ける(閉鎖的だ)(意見箱 匿名)	投票所への引率が必要な方は引率にて投票を行ってもらっている。投票券については全ての方にお渡ししているが、住民登録地によっては選挙案内が届かない場合がある。 非常口については防犯の観点から閉錠しており了承して欲しい。 以上のことを掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中
194	投書しても掲示してもらえない。どうしてかいみがわからない。(意見箱 匿名)	掲示物には全体へ周知する必要があるものを掲示している。意見の中には個人情報に関するものもある。以上のことから全ての意見の掲示は難しいことを理解していただくように掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
195	下着（上下）とリビング（リラックス）服上下の支給は無いのかな！昨年は何も無かった。あれば両方の着る物がほしいのである。服が無いし、下着も（2枚以上）無い。何とか検討願う。出来れば、なるべく早く願う次第です。おこすかいだけでは変えません。1/28夜→投（意見箱 匿名）	利用者へ衣類の支給をおこなうこととなる。サイズの聞き取りからおこない、支給準備をおこなっていく。	解決 対応中
196	食事について急に変更する様な会社の使用を禁止して、いつもスムーズに行けるパン会社を使用してくれるようお願いします。（意見箱 匿名）	栄養士に確認。1/30に業者の都合でメニューが変更になっており、そのことを言っているのだと考えられる。施設側でのミスがあったため、当日メニューの変更を行っている。その旨、座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
197	自分のへやにだれかが入ったこんせきがあります。どうしたらいいですか？（意見箱 匿名）	もしもそのような痕跡が見られた場合、直ちに職員に報告して欲しいこと、貴重品は必ずカギ付きのロッカーに入れておいて欲しいことを掲示及び座談会にて呼びかける。	解決 対応中
198	使い終わったトイレトペーパーの芯をペーパーホルダーの上によく置いてありますが、それ位ゴミ箱に入れてもいいと思われませんか？（意見箱 匿名）	ペーパーホルダーは未使用のトイレトペーパーを入れているものであり、廃棄物はゴミ箱へ入れてもらうよう掲示及び座談会にて呼びかける。	解決 対応中
199	作業出席者より、出席が遅い！毎回事務所に行くが、こちらもひまでは無い。誰でも良い頼む。（意見箱 匿名）	作業担当者にその旨伝える。この意見カードにある出席は出席確認のことであるとされる。職員全体へも出席確認の時間をあらためて確認する。周知徹底し、時間通り出席確認をおこなうことを掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
200	バイキングや鍋料理の時ティータイムがないのは仕方ないと思いますが、いつも月間予定表にはティータイムと明記されてるのは何故ですか？（意見箱 匿名）	職員による誤記だった。以後気をつける旨を掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中
201	3階中央トイレの「消毒液」及び「水切り」の紛失が相次いでいる。誰か持っていくとしか考えられん。あんな物持って行ってどうするのか・・・。とり合えず消毒液と水切りを用意して欲しい。用意しても、又持って行かれるかもしれないが。又、トイレをわざと詰まらせたり、トイレトーパー丸1本の便器水没が頻繁にある。誕生会で発表しても無駄な所はある。だいたい聞いていない奴らばかり。どうしたらいいかね。3階利用者2/15～（意見箱 匿名）	紛失された消毒液及び水切りについては、事務所に報告し補充してもらう。誰かが持っていつているのではという指摘については、確たる証拠がないので何とも言えないが、仮にそのような行為があるとすれば許されないことで有り、決してしないで欲しい事を掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中
202	3Fケアステで大きい声で話したり大声で笑ったり、職員の仕事をじゃましている人がいる。正直、かなり迷惑なので、やめてほしい。（意見箱 匿名）	該当の利用者については以前も苦情を寄せられており窓口の対応として声の音量や長時間窓口をふさがないように該当利用者以外の利用者への配慮を行えるように対応をおこなってきた。しかし以前大声を出したり大声で笑うなど興奮状態が続き、精神状態の不安定さがみられ、先日必要な医療機関を受診し入院となった。	解決 対応中
203	程毎月、15～20件くらい会った投書の掲示が4回連続で3件しかない。こんなに急激に減るのは考えにくいのですが？（意見箱 匿名）	掲示物には全体へ周知する必要があるもののみを掲示することとし、必要に応じて掲示ではなく座談会や個々面接などで対応を行っている。また意見の中には個人情報に関するものもあり、全ての意見の掲示は難しい。今回対応の必要はないと考えられるが理解していただくように座談会及び掲示にて回答する。	解決 対応中
204	コップの消毒をして下さい 毎日おいしい料理をありがとう（意見箱 匿名）	食事で提供している湯呑みについては調理員で洗浄している。服薬時のコップも同様である。紙コップ（使い捨て）に変更することも検討するが、調理員で洗浄しており衛生面問題ないため現在の方法を継続する。個人のコップについては各自で洗ってもらうか理由があり自分で洗うことが難しいのであれば申し出いただき職員で対応する。利用者へは座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
205	特定の職員及び利用者への意見。(意見箱 匿名)	職員(A)と利用者(B)の名前が記入されており、職員(A)に対して利用者(B)の居室フロアを変更しないでほしいという意見であった。該当の職員に確認する。理由が有り本人とフロアの異動を検討しているとのこと。異動のさいには本人と面接を行い本人の意思を確認した上で決定をおこなうため対応は必要ないと思われる。	解決 対応中
206	げんまいちゃを麦ちゃにしてほしいです！(意見箱 匿名)	夏頃に玄米茶に加えて麦茶の提供を行っていることを座談会及び掲示で回答する。	解決 対応中
207	お茶の葉が切れませんでしたはなくて欲しいです。在庫管理はしていないのですか(意見箱 匿名)	在庫が少なくなれば発注しているが、発注のタイミングが悪く入荷が遅くなってしまった。次回からはできる限り早めに発注をおこなうこととする。利用者へは座談会及び掲示にて回答を行う。職員へ周知し在庫が少なくなれば早めに注文依頼をおこなうようにする。	解決 対応中
208	選択メニューの時、3食の内1食が違うのに、塩分、たんぱく質、脂質の数値が1種類しか記入していないのはおかしい。今載っている数値はどの分でしょうか。表を半分にして①と②と個別に表示するのが妥当だと思います。こういう事に気がつかないのは、おかしいのではないのでしょうか？(意見箱 匿名)	栄養士に確認する。次回から選択メニュー(献立が2種類あり利用者自身で好きな方を選べる)の時にも数値を表示して掲示することとする。座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
209	みなさんカメラ買って写真クラブ造りませんか「いちがんレフ」かデジタルカメラの安いのでいいと思うんですが自分持ちの方が大切に使用出来ますよ(意見箱 匿名)	字体および、以前本人記名で意見があったことから投稿者が判明する。担当職員から本人へクラブについて説明をおこなう。以前の対応として他のクラブ活動の活動内容に写真を撮影するなど取り入れてみた。それをふまえて写真クラブとして活動をおこなうことが難しいこと伝える。自身の趣味活動であれば自費で購入することを勧める。本人同意する。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
210	喫煙所のテレビを特定の人たち（2～3名）がスポーツ番組をみているがなんとかしてほしい。職員が巡回してほしい。（夕方に見てる人が多い）（意見箱 匿名）	喫煙所のテレビはスポーツ番組以外を視聴することとなっている。掲示もおこなっているため、再度利用者へは座談会及び掲示にて注意呼びかけをおこなう。職員に周知し巡回等をおこなう。	解決 対応中
211	喫煙所のテレビは必要ないと思うのですが。（意見箱 匿名）	喫煙所のテレビを利用されている方も多く、今後の施設運営の参考とする。利用者へは座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
212	自販機の音がうるさい。夜の販売は、3Fは21～7時まで販売できないようにして、どうしても飲みたい人は1Fで買うようにしてほしい。業者にたのべばできると思うのですが。（時間販売設定）（意見箱 匿名）	利用者へ座談会にて意見を徴収する。停止については自販機を全て停止すると夜間冷たい飲み物がのめないのは困るという意見があった。停止する場合は居住フロアの2階と3階を停止し1階は販売することを検討することを伝える。上記で問題ないとのこと。また、夜間の騒音対策について確認すると施設側に任せるとのことだったので、まず自販機を設置している業者にジュースが落ちるときの音を軽減する防音クッションを設置してもらうこととなる。利用者へは掲示にて回答を行う。	解決 対応中
213	わざわざ意見を書いたのに回答がない。何の為に意見箱か！回答しやすい物しか回答しないのか！（意見箱 匿名）	迅速な対応を心掛けているが、内容によっては対応に時間がかかってしまう場合があることを座談会及び掲示にて回答を行う。	解決 対応中
214	意見の回答が遅い。（意見箱 匿名）	（213）とあわせて対応をおこなう。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
215	ペーパータオルが便器の中におちていたりつまようじがそこらへんにくっまっている時があるのでごみばこにちゃんとすててほしい(意見箱 匿名)	利用者へ座談会及び掲示にて注意呼びかけを行う。	解決 対応中
216	洗面所も汚したらよごしっぱなしのままになっている(意見箱 匿名)	座談会及び掲示にて利用者に注意呼びかけを行う。	解決 対応中
217	ペーパータオルホルダーからペーパータオルが全ぶなくなっているトイレットペーパーもなくなっている時があるのでなんとかならないでしょうか 大量にもっていったらどうするの かりかいいくるしむ(意見箱 匿名)	座談会および掲示にて利用者に注意呼びかけをおこなう。職員へは巡回時注意をするように徹底する。	解決 対応中