

(別紙1)

平成30年度 苦情解決状況報告書

施設長	事務長	主任	担当者

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30年4月～平成31年3月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	50
うち第三者委員への申立件数	0

2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	0
B 施設長	50
C 第三者委員	0

3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	16
B 利用者の家族	0
C 匿名	33
D その他	1

4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	7
B 管理者・職員の対応に関する事項	5
C 個人の嗜好・選択に関する事項	3
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	0
F 建物・設備に関する事項	10
G その他	25

5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解 公開(掲示・その他)	21
B 当事者了解 非公開	29
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30年 4月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決 の状況
1	芳香剤をトイレに付けて下さい。(意見箱 その他)	これまで芳香剤をつけていなかったトイレにも芳香剤を設置した。	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

平成30年 5月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
2	危険防止の為、散髪の椅子を変えてください。危ないですから、電動式に。怪我をしてからでは遅いです。車椅子でも1台用いてほしい。お願いします。(意見箱 匿名)	安全性を考慮し、早急に椅子の下にある台を新しい物に変え、手摺をつけて対応を行った。	解決 対応中
3	食事のテーマ曲をへんこうしてほしい。(意見箱 匿名)	栄養士にて対応をおこなった。	解決 対応中
4	昼食の「取り置き」がなされていませんでした。仕事をして帰ってきても食事がなければとても憂鬱になります。基本的な引き継ぎ連絡もなされていないのでしょうか？改善して下さい。(意見箱 本人)	担当職員に外勤で勤務変更があった場合は必ず確認してもらい、変更内容を取り置き確認シートに転記し周知・徹底を行う。本人へも、説明をおこない、了解を得た。	解決 対応中
5	今私は5月から外に仕事に行っていますが同部屋のYが夜中に私の体をゆすって起こしおながすいたから食べ物ちょうだいと言って来たり、又、朝5時ごろから最大のボリュームでゲームをしているので、私は仕事に影響がでています。(意見箱 匿名)	投書した利用者へ話を行い、居室変更にて対応を行った。	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

平成30年 6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
6	夜間帯にうがいする音がうるさい。(意見箱 匿名)	夜間のうがいの音は、就寝の妨げにもなり得るため、職員へ夜間帯の状況確認及び注意促しを行うよう周知している。 利用者には掲示および座談会にて注意喚起を行った。	解決 対応中
7	この間の3Fティーサーバー修理の際に、修理台を撤去したようで、ティーサーバーのタンクの補助に使用していたものがなくなり、お茶がすぐなくなってしまいます。(意見箱 匿名)	ティーサーバーのタンクの増設を行った。	解決 対応中
8	食事を食べ終わったらいすをもどすようにして下さい。(意見箱 匿名)	食堂の椅子が、机から出た状態になっていると躓いたり転倒の原因となるため、食事が終わった際には椅子を机に戻すよう、利用者へ掲示および座談会にて注意喚起を行った。	解決 対応中
9	フロ場に体重計を今どおりにおいてほしい!(意見箱 匿名)	浴室に今まで置いていた体重計は作業スペースにて使用しているため、浴室には別の体重計を設置した。	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

平成30年 7月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
10	1階作業スペースに、放送が入る様に調整してほしい。重要な事項放送しているのに、作業者に伝わらない。それがかなわぬのなら、職員が報告しにきてほしい。少しめんどうだが。それぐらいしないと、作業員だけ伝わらないままになる。(意見箱 本人)	本人へは、日常的な内容は2Fと3Fにかけており、緊急時のみ全館放送を行っている旨を、また、内容に応じ作業スペースへの連絡をおこない、周知を回していることを説明し、了解を得た。	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

平成30年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
11	3Fのティーサーバーの補助皿があったのに業者が撤去しそのままになっている。2Fは清掃時以外は、24時間飲めるようになっています。だから2Fの方が人が少ないのにティーサーバーが2台あるのはおかしい、3Fにあげてくれと言っていますが、何か他に打つ手はありますか。(意見箱 匿名)	2階と3階のティーサーバーを入れ替えて設置し対応を行い、座談会にて利用者への周知を行った。	解決 対応中
12	朝食がパンの日に持ち帰ってはいけない放送や注意をされているにも関わらず、最近特にメインや食パン以外のパンが残っていません。何か対策はうてますか？(意見箱 匿名)	パンの持ち帰りについては、放送および7月度の座談会を含め数度注意喚起を行っている。食事時間内にパンの種類が残っていないことについて、発注数の調整にて対応を行った。	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

平成30年 10月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
13	放送の音楽をたまには変えて欲しい。 (意見箱 匿名)	12月～1月にかけて、クリスマスや年末年始に因んだ音楽を流す予定があるため、それまでは現在の音楽を放送することを、座談会と掲示にて周知を行った。	解決 対応中
14	浴室の戸が堅いのでやわらかくして下さい。 (意見箱 匿名)	浴室の扉を確認したが、開閉時の硬さは扉の重さなど仕様によるものと考えられる。安全面を考慮した調整の検討を行うため、現状、開閉しにくい場合など必要時は職員に申し出てもらうよう座談会と掲示にて周知を行った。	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

平成30年 11月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
15	掲示板に年間（半年×2）のカレンダーをけい示してほしい！ （意見箱 匿名）	年1回（毎年12月）、各階掲示板に年間カレンダーを掲示することとなる。初回は来月。貼り替えは生活向上委員会にて行う。	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

平成30年 12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
16	新しい小説 新しいマガ本を入れて下さい。同じ本は読みあきます。お願いします。(意見箱 匿名)	座談会にて下記①～③を利用者へ伝えるとともに、本棚の整理および職員へ本の寄付を募り対応を行った。①単独外出可能な利用者は、読みたい本がある際には基本的に自身で図書館で借りてもらうか本屋で購入してもらうこと、②単独外出が難しい利用者は、図書館や本屋への引率を行う為希望時に職員へ申し出てもらうこと、③新しい本を入れることは検討を行う旨、および、場所等の理由により数量や種類は限られることがあるので了承いただけるようお願いする。	解決 対応中
17	一階作業スペース用の台車(荷車)の一つ故障している。購入してほしい。出来れば、あと3台ぐらい。一台だと不足のみである。風呂の足ふきマットの裏地のゴム(すべり止め)ボロボロ。洗濯する度に、はがれる。このあいだ購入してもらったが、どうしてか、ボロボロ。すべり止めはがれにくいもの。(意見箱 本人)	作業担当職員へ伝達し、作業に関する備品の追加購入等で対応を行った。	解決 対応中

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
18	1Fホールを午前中1時間使用させて下さい。護身術の練習をしたいのです。(意見箱 本人)	投書した利用者へ、コミュニティホールを個人的に利用してもらうことはできない旨を説明し対応した。	解決 対応中
19	テレホンカードが、使用出来る公衆電話の設置を宜しくお願い致します 急ぎます(意見箱 匿名)	テレホンカードを使用できる公衆電話を設置していたが、業者より撤去の指示があり、現金のみ使用できる電話を、施設で設置していることを説明する。今後もテレホンカードを使用できる電話を置くことは難しい旨を座談会および掲示にて利用者へ周知した。	解決 対応中
20	食事後のラジオ体操について 9:00 13:00を遅くしてほしいと要望していましたがどうなっていますか？(意見箱 匿名)	過去に座談会にて「朝食・昼食後のラジオ体操の開始時間が早く、気分が悪くなる」との意見があり同利用者からの確認の投書である。既に下記①②の内容を当該利用者へ担当職員より説明し対応を行っており、再度担当職員へ説明を依頼し対応を行った。①ラジオ体操は任意のため、体調に合わせて自身が出来る範囲で行ってもらう。②食事時間は1時間の幅があるため、体操を予定する場合には早めに喫食するなど調整をして行ってもらう。	解決 対応中
21	食パン以外の時でも丸パンにマーガリンをつけるのでバターを出してほしい(意見箱 匿名)	栄養士に確認したところ、現在菓子パン提供時にバターを出していないのは、以前バターを出していた際に殆ど使用されていない状態で返却されることが多かったためとのことであった。パンを開封時に、切り口を細くすることで、全体に塗ることができるためバターは出していないが、使用を希望する人もおり、加減に数本設置した。	解決 対応中
22	毎日フロをしてほしい。その方が体にいいから。とくに腸に！(意見箱 匿名)	入浴の頻度について、生活保護法の基準で週2回となっており、当施設では週3回実施している。同法律の基準に基づいた人員配置を行っているが、安全面を踏まえ、安心して利用して頂くためには毎日の入浴は難しい状況である。その旨を座談会および掲示にて利用者へ説明を行った。	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

平成31年 2月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
23	タバコは吸えなくするじゃなくて、夜の0時 朝の7時の間は吸えない事にしてほしい。 (意見箱 匿名)	座談会にて禁煙の取り組みについて下記「」内の内容を周知し対応した。 「服薬への影響や健康増進法など社会情勢の変化に伴い、病院や行政から禁煙についての指導があり、当施設でも段階的に禁煙に取り組むことになりました。それに伴い、4月より、日中(7時~18時)は2階・3階の喫煙室を施設し、夜間のみ開放する予定です。ご理解ご協力の程お願い致します。」	解決 対応中
24	パンを開けるときは、音を立てずに開けてください。音を立てると迷惑になります。(意見箱 匿名)	音を立てて開けると驚いてしまう方がいる為、開けにくい場合は職員へ申し出てもらう旨の内容を、座談会・掲示板で周知した。	解決 対応中
25	食後は必ず椅子をしまってください。(意見箱 匿名)	過去にも周知したが、食堂の椅子が机から出た状態になっていると、つまづいたり転倒することにつながる可能性があるため、食事が終わった際には椅子を机に戻していただく旨の内容を、再度座談会・掲示板で周知し対応を行った。	解決 対応中
26	毎週土曜日になったらテレビの予約をする人がいるので、テレビの予約は絶対にしないでください。テレビは皆の意見を聞いてからにしてください。だから皆が好きなテレビが見れないので、皆が困っています。(意見箱 匿名)	テレビは共有の物である為、予約はしないようにして頂き、同行為が再びされていれば職員まで申し出てもらう旨の内容を、座談会・掲示板で周知し対応を行った。	解決 対応中