

## 平成29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29年4月～平成30年3月

## 1. 苦情受付状況

項 目	件数
苦情受付件数	81
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	81
C 第三者委員	0

## 3. 苦情申出人

項 目	件数
A 利用者本人	18
B 利用者の家族	0
C 匿名	63
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	1
B 管理者・職員の対応に関する事項	10
C 個人の嗜好・選択に関する事項	4
D 財産管理等に関する事項	1
E 制度・仕組みに関する事項	5
F 建物・設備に関する事項	9
G その他	51

## 5. 解決状況

項 目	件数
A 当事者了解	公開(掲示・その他) 53
B	非公開 28
C 不服申立	

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

平成29年 4月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	朝・昼・晩と最寄りのトイレを使用せず、私や別の利用者の最寄りのトイレを長時間している利用者がある。いつも、その利用者のせいで、私や他の利用者の方が用も足せず、歯も磨けず困っています。トイレ掃除の時間ならまだ構わないのですが。 (意見箱 本人)	トイレは、どの場所も使用は自由であり、どのトイレを使うかは個人の自由である。ただし、あまりに長時間も使用は他の利用者の迷惑になる場合もあるため、気を付けてもらうように掲示、および、座談会にて回答する。	解決 対応中
2	3階様式トイレの便座の上側、特に裏、便だらけです。早く洗って下さい。 (意見箱 匿名)	作業担当職員より、作業従事者に連絡を行う。今後、職員でも確認を行うこととする。	解決 対応中
3	料理のメニューは、うどんとそばが多すぎます。よろしくお願いします。 (意見箱 匿名)	栄養士へ、意見があった旨伝えておく。掲示と座談会にて回答する。	解決 対応中
4	夜寝ていて尿意で起きた時に、巡回していた職員(口毛でセーター分け)に「いい加減にしろ」と怒鳴られました。いきなりだったので驚きました。受診させて欲しいです。 (意見箱 匿名)	意見にあるような容姿の職員はおらず、誰のことか不明。意見があったことを、職員へ周知する。	解決 対応中
5	風呂の足拭きマットを、なぜ屋上で干さないのか。乾燥機を使ったなら、なぜ居室かコッパへ置いているのですか。職員の指示に守れないのなら、清掃作業の担当を変えて下さい。ポウティアでやっているのですか。ちゃんと賃金をもらっているでしょ。他にやる人はたくさんいます。とにかく、担当を代えて下さい。 (意見箱 匿名)	現在、職員から清掃作業担当者へ説明を行い、屋上に干してもらうようにしている。清掃作業担当者が、継続してもらえるか様子を観る。	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

平成29年 4月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
6	清掃作業担当者の居室の床に、風呂用足拭きマットが置きっぱなし。なぜ、すぐに風呂に持って行かないのですか。職員の指示を守ることができないのなら、清掃作業担当者を変えて下さい。いくらでも、人はいると思います。(意見箱 匿名)	清掃作業担当者へ、職員から確認を行う。置きっぱなしにしておらず、きちんと風呂に持って行っているとのこと。作業担当者は、変更せず様子を観る。	解決 対応中
7	個人の理由により、集団で食事を摂ったり歩いたりする人がいるので、絶対にやめて欲しい。(意見箱 匿名)	仲の良い人と一緒のテーブルで、食事を摂ることは、特に禁止になっていない。大きな声を出すなど、周囲に迷惑を掛ける行為は控えてもらうように、掲示、および、座談会にて伝える。	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29年 5月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
8	5月7日の昼食、イゲンとルーク（かつお？）の小鉢の塩分が多すぎます。十人が十人とも、辛いと言って残していました。高齢者が多いので、できるだけ薄味でお願いします。（病院食ほどにすることはないですが。（意見箱 匿名）	栄養士に伝えておく。	解決 対応中
9	担当職員の方に話を持ちかけたら、睨まれたり嫌な顔をされます。なぜ、ここの職員の方はこんなに愛想が悪いのでしょうか。（意見箱 匿名）	事実は不明だが、意見の内容について職員へ周知をおこなう。今後も同様のことがあれば、職員まで知らせて欲しい旨を、掲示、および、座談会にて利用者へ伝える。	解決 対応中
10	網戸を閉めるなら、きちんと閉める。隙間が空いていたら、網戸の意味はない。（意見箱 匿名）	窓を開ける時は、網戸を閉めてもらうように、掲示、および、座談会で利用者へ伝える。	解決 対応中
11	臭いトイレには、芳香剤ではなくて消臭剤ですね。よろしくお願いします。3階中央トイレ、他のトイレも確認をお願いします。（意見箱 匿名）	臭いのつきやすいトイレには、消臭剤を設置している。他のトイレについても、必要に応じ設置をおこなっていくことを、掲示、および、座談会にて利用者へ伝える。	解決 対応中
12	Fさんが、もう何ヶ月も衣類が同じ。たぶん、風呂にも入っていないと思います。洗面所で、歯や顔を洗っているのを見たことがない。すれ違おうと何か臭います。担当の方、至急対応して下さい。（意見箱 匿名）	確認の上、担当職員から、注意をおこなう。利用者の、身だしなみや衛生面について、留意し支援をおこなうように職員へ周知をおこない、取り組みをおこなっていく。	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

平成29年 5月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
13	誕生会のケーキは美味しかった。ティタイムはいらないから、1週間に1度、美味しいケーキを出して欲しい。(意見箱 匿名)	利用者ごとの好みもあり、ケーキのみを提供することはできない旨、掲示、および、座談会にて利用者へ説明する。	解決 対応中
14	3階トイレ裏の小便器が、汚れてまっ茶色です。自動の水洗ではとれません。洗剤とブラシを使って、至急、洗って下さい。(意見箱 匿名)	確認をおこなったところ、汚れている。清掃作業担当者へ重点的に清掃してもらうように依頼する。	解決 対応中
15	洗面所の換気扇を止めている人がいる。電気を消す時にしてしまうのですが、トイレも喫煙室も換気扇をつけていないと臭い。(意見箱 匿名)	換気扇をつけておかないと、臭いが溜まるのため、換気扇はつけておいてもらうように、掲示、および、座談会にて利用者へ伝える。	解決 対応中
16	今年もクーラーに季節となりました。昨年、一部の自己中心的な人達が、クーラーを強くしろと毎日のように騒々しくしていましたが、圧倒的多数の利用者は適温適切な温度管理を望んでいます。特に、夜半から朝方は弱くお願いします。(意見箱 匿名)	クーラーに関しては、例年通り、気候に応じ運用していく。	解決 対応中
17	3階談話コーナーのテレビ、A氏とB氏の独占権80%です。若い人が観るバラエティなど観たことがない。ほとんど昼間から、時代劇、それも、長いすに横になりふざけあって観ている。食事中以外、二人のテレビです。ニュースも、あまり観られません。	基本的に譲り合って使用するものであり、チャンネルを変える際は、観ている利用者に声を掛けてもらうように、掲示、および、座談会で伝える。	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

平成29年 5月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
18	採血の時は、前もって掲示して欲しい。(体調面があるから)その日に合わずから。今回の採血は、掲示に載っていなかった。(意見箱 匿名)	対象者は、病院が決定し連絡があるため、現状より早く伝えることは困難であることを。掲示、および、座談会にて報告する。	解決 対応中
19	2階食堂横の洗面所に設置してあるアルコール噴霧器が2台あったのに、出の悪い方を残し捨てたらしい。もっと、アルコール出ていました。(意見箱 匿名)	1台は故障したため、破棄している。消毒液の出方が悪いとのことだが、確認をおこなったところ、使用には問題はなく、現状のまま様子を観ることを、掲示、および、座談会にて説明する。	解決 対応中
20	2階は、日曜日はTVを観ることができて、3階は駄目なんですか。(意見箱 本人)	利用者の希望で、番組を決めてもらっていることを説明する。台数も限られており、2、3階に関係なく希望する番組をつけている所で観て欲しいことを説明する。	解決 対応中
21	2階西側のトイレにて、和式の便器がもう何ヶ月も壊れたままである。(穴が空いている)半年以上経つ。何時直すのか。掃除をやっている人が気がつかないわけがない。早急に直してもらいたい。(意見箱 匿名9)	業者へ修理を依頼済みであり、掲示、および、座談会で利用者へ連絡する。	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

平成29年 6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
22	銀のライトバス、前に、2人の職員に後部座席向かって左側のシートベルトがありませんと伝えましたが変化なし。事故が起きてシートベルトになって飛んでゆくのは勘弁して欲しい。(意見箱 匿名)	職員も確認を行うが、シートベルトは設置されている。位置が分からなければ職員へ尋ねてもらうように、掲示、および、座談会で伝える。	解決 対応中
23	栄養士様 いつも美味しい料理をありがとうございます。でも、焼き魚の中が半生気味の時があります。その時は、少々生臭いです。22日のほっけがそうでした。もう少し、中まで焼いて下さい。(意見箱 匿名)	栄養士に連絡し、確認を依頼する。	解決 対応中
24	1、2年前よりも、メニューが良くなってきているんじゃないか。もっと良かったように感じる。トカツを出して欲しい。(意見箱 匿名)	具体的な内容が分からず、回答が困難。希望するメニューについては、栄養士へ伝える。	解決 対応中
25	ペットボトルに、お茶を入れるのはやめて欲しい。出口が汚いから。不快感を示す。(意見箱 匿名)	衛生的にも、ペットボトルを使い回すことは良くない。職員が見掛けた場合は、注意をさせてもらうことを、掲示、および、座談会にて伝える。	解決 対応中
26	優れた職員の方もたくさんいるのに、マ-の悪い一部の利用者を指導できないのは何故か。食堂内洗面で毎回歯磨きしている人がいる。多くの人が食事中です。(意見箱 匿名)	苦情にあるようなことがあれば、職員から不快に思う人がいることを説明し理解を求めることとなる。掲示、および、座談会で注意喚起を行う。	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

平成29年 6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
27	起床時間を朝6時にして欲しい。6時に、外に出ることができるようにして欲しい。夏場は、その方が健康で良いと思う。(意見箱 匿名)	起床時間や日課は、生活リズムや体調を整えるなどの必要性があり決定している。そのため、変更は見送らせてもらうことを、掲示、および、座談会で回答する。	解決 対応中
28	お薬配りの時、ある若手男性職員が明らかに、私の姿を確認してから後から来た人に優先して薬を配っていた。そして、無言で加加時間を潰していっこうに薬を渡さないことが2回あった。名前が分からなければ尋ねるべきだし、流れの都合上で順番が前後したなら一言わびるべきだ。お薬配りの時に、思い出して嫌な気持ちになります。(意見箱 匿名)	職員へ確認を行うが、事実関係不明であり、職員全員へ同様のことがないように周知する。その旨、座談会、および、掲示にて利用者へ回答する。	解決 対応中
29	最近シャワー浴が開始されたが、トニックシャワーの補充ができない。職員には、再三、用意してくれと言っているが、いまだに用意してくれない。毎年、この時期になるとシャワー浴があるのがわかっているのに、何の用意もしてくれない。いったい、どうなっているのか。トニックを使用しないと云うのならわかるが、使用するなら補充用は用意してくれ。(本人)	本人へ、発注は行っているため、暫く待ってもらうように説明し納得する。	解決 対応中
30	パン食時に、ブルーベリージャムが出ている時と、出していない時があるので、必ず出して欲しい。(意見箱 匿名)	それぞれの好みがあり、複数の種類を用意している。同じジャムのみを、出し続けることはできない旨を、掲示、および、座談会にて説明する。	解決 対応中

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

平成29年 7月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
31	Aと言う人、尿瓶を洗濯室の流しに流しているところを、2～3回見る。トイに捨てる。職員が注意しても、何回も繰り返すだろう。風呂場でも偉そうにしている。普通、鏡の前に顔を持って来るが、背を向け周りを見渡しながら髭を剃っている。ほっておいていいのか。注意した後、また同じ事をやるよ。その時、投稿する。(意見箱 本人)	A氏へ職員から確認し、注意を行う。本人へ、注意を行い、職員でも尿瓶の処理は定期的に行っていることを説明し納得する。	解決 対応中
32	クラブ活動の日が変わっているので、掲示物の変更をよろしくお願いします。(意見箱 匿名)	変更ができておらず、訂正を行う。	解決 対応中
33	新聞に、お申し込みをして欲しい。(意見箱 匿名)	必要に応じ対応するため、クラブ活動へ新聞を持ってきてもらうように、掲示、および、座談会にて連絡する。	解決 対応中
34	2階のテレビ前に置かれている新聞の内、特定の物を朝刊、夕刊共にすぐに持って行く。毎日。夜10時以降なら判るが、自分で新聞代も払わず頭にくる。名前が判れば注意してもらうが。毎日はやめろ。(意見箱 本人)	対象の利用者がわかったため、確認の上注意を行う。必要な際は、クラブ活動へ申し出てもらい、前日の新聞を渡すことで納得する。本人へ、対応内容を説明し納得する。	解決 対応中
35	Aさん、毎日、毎日夜中うるさい。職員へ、何度も相談しているが、いまだになおっていない。改良したのは、カーテンの問題だけ。ロッカーの開閉がチャグチャグバツ電気のスイッチ付たり消したり何度も。こんなこと許されない。そのうち、俺が何とかするしかない。昨日も、午前1時30分だ。(意見箱 本人)	A氏の担当職員から、確認の上注意を行う。本人へも説明を行い、納得する。	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29年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
36	2階喫煙室の壁の周りに、手摺を付けられないのか。見ていて、よろめく人達多数いる。難しいと思われるが、議論してみても良いのではないか。付けることができなければ、それはそれとして受け止める。ただ、本当に多い。こんな話題が出たと言うだけ、話してみてもらいたい。以前から思っていたが。 (意見箱 本人)	職員間で相談し、設置することとなる。本人へ説明する。	解決 対応中
37	担当者が休みだったら、催促しないと郵便物を渡してくれない。中身を検閲するわけじゃあるまいし、担当者以外でも渡して欲しい。(意見箱 匿名)	担当職員が把握必要な書類もあるため、基本的には担当者から手渡すようにしている。担当者が長期間不在の場合は、他の職員から渡すなど、状況に応じた対応を行うように職員へ周知をおこなう。座談会、および、掲示にて利用者へ回答する。	解決 対応中
38	至急!風呂の洗い場が刈刈していて、転びかけました。もう少し、丁寧にブラシをかけるように。(意見箱 匿名)	清掃作業担当者へ、清掃方法について再確認を行う。多くの人が浴室を利用するため、床が濡れている、石鹸が付着しているなどし転倒しやすくなっていることも考えられる。歩行時に気を付けてもらうように、掲示、および、座談会にて連絡を行う。	解決 対応中
39	ティーサーブ-前で、立ち止まったまま、水やお茶を飲んでいる利用者の方が多いです。並んで待っている人の迷惑になります。直ちに止めさせてください。(意見箱 本人)	掲示物、および、座談会にて、注意を呼びかける。	解決 対応中
40	最近、他の利用者による窃盗事件が多発しています。何か解決策はないものでしょうか。(意見箱 本人)	貴重品の管理について、自己管理の場合、鍵付きの棚での管理を徹底してもらうように依頼する。物を盗る行為は、絶対に行わないように注意を呼びかける。以上を、掲示、および、座談会にて行う。	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29年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
41	若い者が、高齢者にいたずらをしている。脇から見ていても、腹が立つ。注意して欲しい。(意見箱 匿名)	事実確認ができず、具体的な内容の把握は困難。他の人が嫌がることをしているのであれば、年齢に関わらず行わないように、座談会、および、掲示にて呼びかけを行う。	解決 対応中
42	①夕方2階で、人の足を杖で突こうとした。3階に居る。これで3回目、腹が立つ。②3階で頭を叩かれた。まだ、これ以上のこともあるが、仕返しすると思うから、名前は名前は分からない。③以前も寝ている時に、腹を叩かれた。今は、ここにはいない。④今、2階に居ると思うが、突き飛ばされ、腰を打ち未だに治らない。今後、このようなことが起こらないように、注意をしてもらいたい。(意見箱 匿名)	投函者がわかり、確認を行うが、相手の利用者は分からないとのこと。事実関係も不明であり、職員の方でもきを付けるが、同様のことがあれば職員へすぐに知らせてもらうように説明し了解する。	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29年 9月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
43	2階の部屋に、カッター・ナイフ・ハンマーなどを置いている所があります。一部屋ずつ調べてください。(意見箱 匿名)	プラバイターの観点からも調べることは難しいが、入所時に預けてもらうように説明をしており、また、所持されていれば預かるようにしている。今後も、危険物を所持している場合は声を掛けさせてもらう。以上を、座談会、および、掲示にて説明する。	解決 対応中
44	夕食のメニューに、厚揚げとなすはやめたら？(意見箱 匿名)	参考とさせてもらうが、栄養面でも栄養士が考慮必要なこと、また、個人の嗜好だけを基準にメニューを作成することは難しい。以上の旨を、掲示、および、座談会にて説明する。	解決 対応中
45	入所前の病院では、月～土に昼から加竹やパチンコ、卓球などをやっていました。ここではあまりないので、時間つぶしがありません。どうか、お願いします。(意見箱 匿名)	千里寮でも、クラブ活動など娯楽に活用できそうな活動は行っている。病院と施設では、趣旨や理念の違いもあり、全てを一緒にはできない。以上の旨を、掲示、および、座談会にて説明する。	解決 対応中
46	エレベーターで降りる人の優先が徹底できていない。ぶつかりながら、入って来る人がいる。(意見箱 匿名)	ぶつかり怪我をするなど、事故の可能性もあり、降りる人優先で使用して欲しい。必要に応じ、職員からも注意を行う。以上の内容を、掲示、および、座談会にて回答する。	解決 対応中
47	一部の利用者の痰を吐く時の声がうるさ過ぎる。深夜でも食事中でもお構いなしだから、マナーの観点から注意をして欲しい。(意見箱 匿名)	職員からも注意を行っているが、疾病の影響など個々の事情もあり、理解を得るのが困難な状況が続いている。引き続き、働き掛けを続け理解を求めていく。以上の内容を、座談会、および、掲示にて説明する。	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

平成30年 3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
48	食後の配薬時が、毎回混雑しています。順番を決め、一列に並んだらどうですか。一方通行にすべきです。(職員が、薬を取り違えることが起こり得る可能征が増します) (意見箱 匿名)	職員で検討し、配薬時に一列に並んでもらう案を試験的に実施する。却って混乱し、誤薬の可能性が高まるとの結論となり、現状の方法にて様子を観ることとなる。以上の内容を、座談会、および、掲示にて説明する。	解決 対応中
49	3階アステーションに職員不在の時間が、以前に比べて増えていると思います。(昼の時間帯)緊急時の対応が懸念されます。大丈夫かな?(意見箱 匿名)	やむを得ずアステーションを閉める場合はあるが、事故の可能性などもあり、極力、少なくなるように、速やかに改善策を検討する旨、座談会、および、掲示にて説明する。	解決 対応中
50	面談室で、10時過ぎているのに、大きな声でしゃべっているので注意して欲しい。(意見箱 匿名)	喫煙室のことと思われるが、同内容の苦情があり、その都度注意を行っている。心当たりのある利用者は、静かにしてもらうように、気になる時は、職員へ知らせてもらうように、座談会、および、掲示にて伝える。	解決 対応中
51	Aは、人の話に割って入ってきたり、人が居るのに歌を歌ったり独り言を言う。殴りたい衝動に駆られるので、止めさせて欲しい。人に筋違いの命令をしてくる。(意見箱 匿名)	担当職員から、確認の上、不快に感じる人もおり、他者へ配慮してもらうように理解を求める。	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

平成29年 10月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
52	3階西側トイレにて、トレット <sup>o</sup> - <sup>o</sup> -、および、 <sup>o</sup> - <sup>o</sup> - <sup>o</sup> 補充なし。(毎日)清掃者に言うように。(意見箱 本人)	作業担当職員から、清掃作業従事者へ伝達する。	解決 対応中
53	2階A未だに、車いすで後ろ向きに移動している。職員さんに言わせると、その都度注意をしているらしい。しかし、直らない。後ろ向きに進めないように、車いすの車軸を改良したらどうか?そんな対策をしないと駄目。これからも、毎日同じ行動をとる。(意見箱 本人)	担当職員から注意を行い、後向きで走行するのを見掛ければ、声を掛けるように職員への周知を徹底する。車いすの改造は、却って危険なため実施できない。以上を、本人に説明し納得する。	解決 対応中
54	またお茶を切らしている。在庫確認の徹底を。(意見箱 匿名)	切らさないように、日勤帯に補充を行いことを職員へ周知し、夜間帯は、原則として、補充を行えない旨、座談会、および、掲示にて説明する。	解決 対応中
55	3階中央トイレ南側通路が、また水で濡れているので注意して欲しい。(意見箱 匿名)	職員で、拭くなど必要な対応をおこなうため、気付いた場合は、知らせてもらうように、座談会、および、掲示にて伝える。	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29年 11月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
56	担当者が休みの時、郵便物が届いていても、知らせてくれない人がいます。知らせてくれる人もいますが、担当者の机に置きっぱなしにして、何の意味があるのでしょうか？ (意見箱 匿名)	郵便物に関しては、担当者でなければ分からない情報や判断があるため、基本的には担当者から渡すように対応している。必要な場合には、申し出てもらえればすぐに渡すように対応する。以上の内容を、座談会、および、掲示にて説明する。	解決 対応中
57	Aさんが、トイレで痰を吐く時の音が大き過ぎて、夜中に目が覚める。掲示はしなくて良いので、担当の方、本人に注意しておいてください。(意見箱 匿名)	担当職員から、確認の上、注意を行う。	解決 対応中
58	玄米茶をよく飲んでいますが、体にとって良いものか悪いものか教えてください。(意見箱 匿名)	栄養士から、回答をもらう。玄米茶には、中性脂肪やコレステロールを下げ、肥満、糖尿病、動脈硬化などの生活習慣病を予防する効果が期待されている。水分を和らげリラックスさせる効果あや、カフェインも少ないので、寝る前に飲んでも大丈夫である。以上の内容を、座談会、および、掲示にて回答する。	解決 対応中
59	喫煙室のテレビモニターを、マスタージョンへ預けてテレビを再開して欲しい。(意見箱 匿名)	複数回紛失しており、また、テープを切り持っていくなど、防止の対策も困難なため、すぐの再開は行えない。以上の内容を、座談会、および、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

平成29年 12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
60	調理、しょっぱくても血圧上がらん。醤油ぐらいあるやろ。 (意見箱 匿名)	味が濃いだけで、血圧は上がる。千里寮の味付けは濃い方であり、これ以上濃い味付けにすると、塩分の過剰摂取になる。醤油やソースはメニューに応じ出している。以上の内容を、座談会、および、掲示にて説明する。	解決 対応中
61	洗面所の詰まり、何も対策していない。行動している様子もない。どうなっている。(意見箱 本人)	職員に知らせてもらえば、対応することを、座談会、および、掲示にて伝える。	解決 対応中
62	3階西側トイレのスイッチ、半年以上前に直してくれと言っているが、未だに手付けず。(意見箱 本人)	故障を事務所に伝え、修理を業者に依頼する。	解決 対応中
63	豚肉と大根のこってり煮について、思っていた物と違った。大根の色が薄かった。(意見箱 匿名)	栄養士から、普段より、脂身の多い肉を使用しているため、「こってり煮」と名前を付けている旨、座談会、および、掲示にて説明する。	解決 対応中
64	濃い玄米茶を1日5~6杯飲んでいる。夜眠れないのは、カフェインのせいかな？(意見箱 匿名)	栄養士から回答を行う。玄米茶については、他の飲み物よりもカフェインは少ないので、寝る前に飲んでも大丈夫と思われるが、不眠症が気になるのであれば、控えてみてはどうか。以上の内容を、座談会、および、掲示にて説明する。	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

平成29年 12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
65	玄米茶は、中性脂肪を下げるとなりましたが、どれくらい下がりますか？また、加工材が少ないとありましたが、本当に夜飲んでも大丈夫なんでしょうか？（意見箱 匿名）	栄養士から回答。どの程度下がるかは、個人差がある旨、座談会、および、掲示にて説明する。	解決 対応中
66	NHKニュース京都の病院で、結核患者が集団発生したそうです。医療関係者も含め、50人あまりの感染者、発生者15人死者3人とのことです。千里寮も、他人事ではありません。既に、インフルエンザが流行しています。にも関わらず、我が医務室の看護師さんはマスクを殆どしません。勤務中は、絶対マスクをして下さい。医務室から、感染菌を多くの利用者や職員の方々に媒介してはいけません。（意見箱 匿名）	今後は、職員にマスクの着用をこれまで以上に促していく。特に、感染症流行期の11～3月にかけては、基本的にマスクを着用するように周知する。以上の内容を、座談会、および、掲示にて伝える。	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

平成30年 1月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
67	1月14日(日)献立表の1日の脂質が352gと書いてある。こんな食事を提供されては、動脈硬化になる。間違いであれば、チェックが甘い。再三、指摘したのに改善されていない! (意見箱 匿名)	栄養士から回答を行う。記入ミスであり、今後チェック漏れのないように気を付けることを伝える。	解決 対応中
68	食事が、椅子に着いている時がある。汚い。(意見箱 匿名)	食事中に椅子にこぼれてしまい、そのままになっている時がある。こぼれるなどした場合、次に使用する方を考えて、拭き取る、もしくは、職員へ知らせてもらうように、座談会、および、掲示にて伝える。	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

平成30年 2月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
69	2月4日(日)夜に、免許証などが入った財布を居室にて盗まれました。自己管理・自己責任と言っても限界があります。今回のことで、身分が証明できる免許証がなくなったので、2月5日(月)に予定していたアルバイト面接がキャンセルになりました。(意見箱 本人)	担当職員から、面接を実施し、個別に対応を行う。	解決 対応中
70	年下の職員が、ため口をきいてきます。おかしくないですか?相手と自分の関係を、きちんと把握して接して下さい。(意見箱 匿名)	利用者と接する時は、一人の人間として尊重し、丁寧な対応を心がけるように、職員全体に周知する。以上の内容を、掲示、および、座談会にて説明する。	解決 対応中
71	①0時から朝7時までを、たばこを吸うことができない時間帯にして欲しい。②門限の時間帯をせめて7時にして欲しい。(意見箱 匿名)	①居室などで喫煙する人が現れる可能性があり、危険であるため難しい。②必要に応じ個別では対応しており、日課など施設での生活の目的、安全面から変更は難しい。以上の内容を、掲示、および、座談会にて利用者へ説明する。	解決 対応中
72	夜中に、喫煙所でパリッパリッをいじるのは止めて欲しい。うるさくて眠れない!(意見箱 匿名)	職員も確認しており、注意を行っている。掲示、および、座談会にて伝える。	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

平成30年 3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
73	施設移行の話はどうなりましたか。最近、一向に移行の件で、連絡の相談があにのですがどうでしょうか。 (意見箱 匿名)	担当職員から、移行先を探していることを説明し、納得する。	解決 対応中
74	苦情の掲示には、月初め～月末としてあるが、中旬には取り出していないのか。もし、中旬に取り出していれば、1ヵ月遅れになるのだが。(意見箱 匿名)	意見が少なかった月は、翌月と合わせて掲示を行っていた。今後は、件数に関わらず1ヵ月に1回掲示を行うようにする。以上の内容を、座談会、および、掲示にて伝える。	解決 対応中
75	味噌汁が、少し水臭く感じるのは気のせいかな？ (意見箱 匿名)	栄養士から回答を行う。濃さは一定している。具材によっては水分を多く含むものもあるが、濃さは調整しているとのこと。以上の内容を、座談会、および、掲示にて説明する。	解決 対応中
76	味噌汁の中に、味噌が少しだけの時もある。 (意見箱 匿名)	栄養士から回答を行う。量を計算して行っており、味噌が少ないということはない。掲示、および、座談会にて回答する。	解決 対応中
77	担当者がいて、郵便物を夜持ってくることもある。千里寮へは、夜配達されるのですか。半日近く、放置されたとは思えない。(意見箱 匿名)	担当者が、夜勤などで夕方に出勤の場合、出勤時に渡すので遅くなることもある。必要な場合は、ケアセンターへ相談してもらいたい。以上の内容を、座談会、および、掲示にて説明する。	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

平成30年 3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
78	洗面放送が、鳴らない時がある。徹底して欲しい。 (意見箱 匿名)	職員へ周知を行う。掲示、および、座談会にて伝える。	解決 対応中
79	7時のチャムが、鳴らない時がある。(意見箱 匿名)	放送の電源が入っている、チャムの設定が変更されている、などの可能性が考えられ確認を行う。掲示、および、座談会にて説明を行う。	解決 対応中
80	まだ、食事をしている入居者がいる。帚とちりとりで清掃している職員がいる。ほこりが立つ。非常識である。 (意見箱 匿名)	食べこぼしなど、早急に対応が必要な処理を行っている可能性も考えられる。そのような場合以外の掃除は、行わないことを職員間で再確認する。掲示、および、座談会にて回答する。	解決 対応中
81	3月15日(木) 食事前に、外出しました。ベッドの下にファイルを入れておきました。帰ってみたらありません。盗難に遭いました。(意見箱 本人)	担当職員へ伝え、面接を実施する。	解決 対応中