

「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
道中隆 | (弁護士)
(関西国際大学 教授) |

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25年度 苦情解決報告一覧表

苦情 件数	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
78	24	0	54	0	20	58	0	29	10	2	0	0	3	34	21	57	0

苦情解決報告詳細

<4月度>

- (意見箱) 天井、天ぷら、他人丼、おライス、肉じゃが、ハンバーグのミートソース、クリームパン、親子丼が食べたい。雑炊をやめて欲しい。(匿名)
(対応) 給食会議にて、検討。可能なメニューについては準次取り入れて行くこととなる。
- (意見箱) 作業スペースの空気清浄機がなくなったので、設置して欲しい。(匿名)
(対応) 作業担当者へ確認し、新しい物を設置する。
- (意見箱) 当寮の利用者が、近隣の公園で飲酒している。(匿名)
(対応) 氏名の記入があり、意見箱には触れず面接を行う。否定しているが、疾病などのことも含め、飲酒は禁止であることを再確認する。
- (本人) 介助浴後、風呂の浴槽に、頭髮が浮いていて汚いことがある。
(対応) 業者へ濾過器の点検を依頼する。点検の結果、異常はなく浮いている物については濾過器での対応は不可とのこと。介助浴時に網ですくう等の対応を徹底することとなる。本人へ説明、納得しその後、同様の訴えなく経過する。
- (本人) 誰かが、無断で居室に入って来る。
(対応) 座談会、広報紙にて注意を呼びかける。
- (本人) 洗濯物が勝手に移動されることがある。居室で物がなくなった。
(対応) 座談会にて、注意を呼びかけることで納得する。物がなくなったことについて、同室者へ気がつくことなどがあれば知らせてもらうなど協力を依頼、居室の扉を閉めて様子を観る。

<5月度>

- (本人) 洗濯機が、空で回っていることが多い。

- (対 応) 座談会にて、注意を呼びかける。
- (意見箱) 配膳の際、副食が1品不足していた。最終確認をして欲しい。点眼薬を介助で行っているが、忘れることがあり、その時は放送で呼ぶなりして欲しい。(匿名)
- (対 応) 職員へ、ミーティングや職員会議にて、徹底を再確認する。内容から投函者が判明したため、説明を行い了解を得る。
- (本人) 食事札が勝手に返されることがある。
- (対 応) 座談会にて、注意を呼びかける。

<6月度>

特に、苦情なし。

<7月度>

- (意見箱) ここの職員は対応が悪いように思う。もっと誠意を持って対応して欲しいと思う。(匿名)
- (対 応) 具体的な内容の把握ができないため、ミーティングと職員会議にて職員へ留意をするように伝える。
- (意見箱) 介護職員の対応が悪いように思う。もう少ししんみになって欲しい。(匿名)
- (対 応) 具体的な内容の把握ができないため、ミーティングと職員会議にて職員へ留意をするように伝える。
- (意見箱) 各ヶステーションが暗いので、もう少し明るくして欲しいです。(スタッフが暗い) (匿名)
- (対 応) 具体的な内容の把握ができないため、ミーティングと職員会議にて職員へ留意をするように伝える。
- (意見箱) 毎食事に音楽(BGM)を流したらどうか。食事もおいしく食べられるのでは。(匿名)
- (対 応) 現在も音楽は流している。内容の確認ができないため、現状にて様子を観る。
- (意見箱) 昼ご飯に。ピザを食べたい。(匿名)
- (対 応) 栄養士へ、検討を依頼する。
- (意見箱) 水まき作業。よいしょしている事はわかっていた。障がい者を甘くみるな。(匿名)
- (対 応) 内容から、投函者が判ったため面接を実施。体力的に負担となっているとのことであり、中止することとなる。
- (意見箱) 飯はベチャベチャ味付けは下手、栄養士、調理人、勉強して来い。
- (対 応) 内容から投函者が判ったため、面接を行う。ご飯について個々の嗜好もあるが、栄養士へ意見として伝えることで納得する。
- (意見箱) キュオ時間が遅すぎる。(匿名)
- (対 応) 内容から投函者がわかったため、面接を行う。本人も何を記入したか解らず特に苦情などはないとのこと。
- (本人) 雑巾を洗面所で洗う人がいる。
- (対 応) 座談会にて、洗濯室を使用してもらうように呼び掛けを行う。
- (本人) 3階中央トイレの洗面所で、水をまき散らしたような状態が見られる。
- (対 応) 危険なため、故意に行っているのであれば、止めてもらうように注意を呼びかける。

< 8 月度 >

- (意見箱) 2階の女の職員は何でも相談して拒否している。これでは話にならない。投書しても改善されない。(匿名)
(対 応) 具体的な内容の把握ができないため、職員へ対応の際留意をするように確認を行う。
- (座談会) カレーを減らして下さい。(匿名)
(対 応) 栄養士へ、意見として伝える。
- (意見箱) 朝食はパン食にして下さい。(匿名)
(対 応) 栄養士へ意見として伝える。嗜好の問題もあり、実施は困難。
- (意見箱) 出たい。この寮を、外コ代にもうるさい、この歳で金無し貧乏生活(匿名 漫画の吹き出しに記入)
(対 応) 具体的な内容の把握ができず、対応は困難。
- (本人) 洗濯機が途中で止められている。
(対 応) 座談会にて、注意を呼びかける。
- (本人) 洗濯物が無断で乾燥機に移動されている。
(対 応) 座談会にて、注意を呼びかける。
- (本人) 洗濯の際、名札を使用していない人がいる。
(対 応) 座談会にて、注意を呼びかける。
- (本人) 忘れ物や落とし物を必ず届けて欲しい。
(対 応) 座談会にて、呼びかけを行う。
- (座談会) 職員の名前がわからない。名札を付けて欲しい。
(対 応) 職員証を首から掛け、対応する。

< 9 月度 >

- (意見箱) 9月6日の豚肉の野菜炒めは、味がなかったので食べられなかったので残しました。(まずくて残しました) こんなメニューはやめて欲しい。(匿名)
(対 応) 栄養士へ意見として伝え、検討を依頼する。
- (意見箱) 外出時、9時30分がベストと思いますので宜しくお願い致します。
(本人)
(対 応) 本人へ面接を実施。外出の予定を忘れてしまったことがあり、そのことを書いたとのこと。特に、苦情ではないとのこと。

< 10 月度 >

- (意見箱) 朝食をずっとパン食にして欲しい。(匿名) 同内容で3件
(対 応) 個人の嗜好の問題と思われ、現状のままとする。
- (本人) 洗濯中の衣類を、勝手に移動されることがあり困る。
(対 応) 座談会にて注意を行う。
- (座談会) 朝の廊下掃除と、洗濯室が開く時間が同じ7時であり、混雑するため、洗濯に室を7時30分に開けるようにして欲しい。
(対 応) 詳細確認のため、面接を実施。廊下掃除の際、人が通ると行いくいため通らないようにして欲しいとのこと。通行を完全に止めることは困難であることを説明、可能な範囲で実施してもらうことで納得する。
- (座談会) 居室に勝手に入って来る人がおり困る。貼り紙をして注意を呼び

かけて欲しい。

(対 応) 座談会、および、広報委員会からの掲示で注意を呼びかける。

- (座談会) 最近、尿で汚れた衣類をそのまま洗濯する人がいる。

(対 応) 座談会にて、職員知らせてもらうように呼びかけを行う。

- (意見箱) しじみ汁が食べたい。(匿名)

(対 応) 栄養士へ連絡。検討を依頼する。

- (意見箱) ちゃんとしたお茶を食べさせて。(匿名)

(対 応) 具体的な内容の把握ができず、対応は困難。栄養士へ連絡をする。

< 11 月度 >

- (意見箱) 人の欠点とつくるのは簡単です。何回も同じことを言わないで欲しい。(匿名) 同内容で 2 件。

(対 応) 投函者が判明したため、面接を実施。入所前の病院でのことが主であるとのこと。当寮でも、金銭使途などについて同様に感じることもあるとのことで、欠点をつくるのではなく、自立へ向けての支援に必要な助言などを行っていることを説明し納得する。

- (意見箱) 自動販売機の 100 円のブラックコーヒーは高いと思う。(匿名)

(対 応) 業者で決定している値段であるが、一般的に考え高い値段ではなく現状のままとする。

- (意見箱) 来年も林間学校(旅行)へ行きたいです。(匿名) 同内容で 2 件。

(対 応) 特に対応など必要ないと思われる。

- (意見箱) 煙草をもらっている人を見た。自立に向かって頑張っていく所であり、生活ルールを徹底して欲しい。(匿名)

(対 応) 座談会にて、注意を呼びかける。

- (本人) 1 階トイレに、ペーパータオルがたくさん捨て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。

- (座談会) 体臭が気になる人がいる。体調が悪くない時は、風呂に入りたい。

(対 応) 座談会にて、衛生面に気を付け生活してもらうように注意を呼び掛ける。

- (意見箱) 朝食をずっとパンにしてほしい。(匿名)

(対 応) 個人の嗜好の問題と思われ、現状のままとする。

< 12 月度 >

- (意見箱) 来年の林間学校は(旅行)は、北陸方面へ行ってみたいです。(匿名)

(対 応) 担当者へ、意見として伝える。

- (意見箱) 人の欠点をつくるのは簡単です。何回も同じことを言わないで欲しい。(匿名)

(対 応) 先月にも同内容の投書があり、再度面接にて確認を行う。欠点を指摘しているのではないこと、自立に向けて必要な支援であることを説明し納得する。

- (意見箱) 食事、フロッキーが堅い。(匿名)

(対 応) 栄養士へ連絡し対応を依頼する。

< 1 月 度 >

- (意見箱) 職員が多すぎる。女子だけでいい。(匿名)
(対 応) 特に対応の必要はないと思われる。
- (意見箱) 文字の判読が不能な投書 2 件。(匿名)
(対 応) 内容の確認もできず、対応不可。

< 2 月 度 >

- (意見箱) カレーうどんが食べたい。(匿名)
(対 応) 栄養士へ意見として伝える。
- (意見箱) かつ丼が食べたい。(匿名)
(対 応) 栄養士へ意見として伝える。
- (意見箱) ご飯がかたいので、もう少しやわらかくして下さい。(匿名)
(対 応) 栄養士へ連絡。個々の嗜好もあるが、水分などの調整を依頼する。
(匿名)
- (意見箱) 南紀白浜アドベンチャーワールドへ行きたいです。(匿名)
(対 応) 行事委員会へ伝える。
- (意見箱) 林間学校(1泊2日)旅行が楽しいものになるといいですね。ぜひ参加したいです。(匿名)
(対 応) 特に対応など必要ないと思われる。
- (意見箱) ごはんは 6:30 にして欲しい。(匿名)
(対 応) 利用者の日課、介助面などからも困難と思われ現状のまま様子を観る。
- (意見箱) 人のことを干渉しないで下さい。干渉大嫌い。(匿名)
(対 応) 内容から投函者がわかり、面接を実施。金銭の管理方法などについてとのことであり、再度、支援として必要なことを説明し納得する。
- (意見箱) 風呂は 13:00 にして欲しい。(匿名)
(対 応) 利用者の日課、他の解除や業務などとの兼ね合いから実施は困難なため、現状にて様子を観る。
- (意見箱) トイレに台ふきの雑巾置いて欲しい。よく濡れているが、その度にペーパータオルを使うのはもったいない。(匿名)
(対 応) 衛生面から、水切りを設置し使用してもらっており、座談会にて利用者へ説明する。
- (ケアステーション) 2階談話室のテレビを独占している人がいる。(本人)
(対 応) 座談会にて、譲り合って使用してもらうように注意を呼びかける。
- (ケアステーション) 不在の間に、居室に誰か入った感じがする。(本人)
(対 応) 座談会にて、注意を呼びかける。

< 3 月 度 >

- (意見箱) 毎日、風呂に入らせて欲しい。(匿名)
(対 応) 日課や介助面などから困難なため、現状で様子を観る。

- （意見箱）自販機にCCレモンを入れて欲しい。（匿名）
（対応）業者へ確認するがメーカーが違い無理とのこと。投函者がわかり、説明し納得する。
- （意見箱）咳をする人には、マスクの着用を促して欲しい。（匿名）
（対応）投函者がわかり、必要な人には個々に働きかけを行っていることを説明し納得する。
- （意見箱）寮内作業を行っているが、クームなど利用者間で陰口を言うなら、職員か当事者へ直接言ってもらえるようにして欲しい。（匿名）
（対応）投函者がわかったため、面接を実施。気になるなどすれば、職員へ相談してもらうように伝える。関係のない事柄であれば、気にしないように伝え納得する。
- （意見箱）異なるフロアの、喫煙室や談話室を利用することにクームもあるようですが、こだわらなくても良いのでは。（匿名）
（対応）投函者がわかり、面接を実施。施設にはクームなどはなく気にせず使用してもらえば良いことを説明し納得する。
- （意見箱）施設内に畑を作ると言うのは、本当ですか。手入れなどはどうなるのですか。（匿名）
（対応）投函者がわかり、面接を実施。運用などについては検討中であることを説明し納得する。
- （意見箱）医療、福祉など悩み事の相談の窓口を設けて欲しい。（匿名）
（対応）投函者がわかり、面接を実施。職員へ相談してもらえば良いことを説明し納得する。
- （意見箱）担当者による、カウンセリングを検討して欲しい。（匿名）
（対応）投函者がわかり、面接を実施。必要時に、職員へ相談してもらうように説明納得する。
- （意見箱）看護師もいるが、どうにもならない時どうしたら良いのですか。次の受診日まで我慢できない時は、どうしたら良いのですか。（匿名）
（対応）投函者がわかり、面接実施。状況により時間の調整などが必要なことはあるが、職員、もしくは、看護師へ相談をしてもらえれば対応を行うことを説明し納得する。
- （意見箱）今年も1泊2日でもいいので旅行に行きたいです。（匿名）
（対応）特に対応の必要なし。
- （意見箱）麺類のだし、すまし汁の汁が薄い。（匿名）
（対応）栄養士へ連絡し、調整など依頼する。
- （意見箱）去年の旅行の業者のサービスが良かった。（匿名）
（対応）特に、対応の必要なし。
- （意見箱）ごはんが少し硬いように思います。（匿名）
（対応）栄養士へ連絡し、調整など依頼する。