

平成28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28年4月～平成29年3月

1. 苦情受付状況

項 目	件数
苦情受付件数	42
うち第三者委員への申立件数	3

2. 苦情受付者

項 目	件数
A 苦情受付担当者	0
B 施設長	39
C 第三者委員	3

3. 苦情申出人

項 目	件数
A 利用者本人	4
B 利用者の家族	0
C 匿名	38
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	0
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	0
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	4
F 建物・設備に関する事項	5
G その他	28

5. 解決状況

項 目	件数
A 当事者了解	公開(掲示・その他) 25
B	非公開 17
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28年 4月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	1階玄関横のきつえん場のベンチの上の座布団（茶色）の裏に、ホッチキスのしんが出ていた為、指を怪我した。どうにかしてほしい。ベンチ自体もゆがんでいるし、その内折れそうだ。特に、雨上がり座布団を直す際、指をさした（数回有り）。新しいベンチの設置の検討よろしく。安いでよい。（意見箱 匿名）	営繕担当職員に修理を依頼し、無事直ったとのこと。座談会にて報告する。	解決 対応中
2	以前は新聞の休刊日の表を貼ってありましたが今はありません。新聞店に問い合わせてもらえませんか？（意見箱 匿名）	職員が休刊日について書いた掲示物を作成、各階のTV前に貼ることとする。座談会及び掲示においても説明する。	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28年 5月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
3	3F中央トイレに消毒液と水切りをもう一組増やして。一個では不便である。誰か持っていったまま帰ってこない。(意見箱 匿名)	消毒液と水切りを購入し座談会で回答する。あわせて利用者へは備品を居室内に持ち帰ることのないように座談会で注意呼びかけをおこなう。	解決 対応中
4	2F近く、喫煙所の近く、トイレのにおいががまんできません。即改善して下さい。お願い致します。(意見箱 匿名)	清掃作業だけでは十分にカバーできないと思われるため、気づき次第職員もこぼれた尿の拭き取りなどを行うよう周知する。利用者も臭いがする場合は職員に報告して欲しい。また芳香剤を購入し、各トイレに設置することとする。以上の旨を掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中
5	これから暑くなってくると体臭や服の臭いがきつくなってくる利用者があると思うので職員が出来る範囲で良いので入浴しているか、洗濯しているか管理してほしい。不潔でいる自由があると思うが、団体生活なのである程度の節度が必要!!(意見箱 匿名)	職員の介助が必要な利用者は、介助浴の時間に入浴していただき、チェックシートを利用して職員が入浴したかどうかを確認している。それ以外の利用者も体臭などで気づいた場合は入浴を促している。意見の通り団体生活なので、不潔なまま生活を送られることは周りの利用者の迷惑になるため自分でも気を配るよう掲示及び座談会にて確認する。	解決 対応中
6	薬をもらってるというかもらおうとしている最中(名前呼ばれて待っている状態)にその場を離れて別の仕事をする職員がいる。こんな事は薬を間違える原因になる。一切やめて頂きたい!(意見箱 匿名)	配薬の際は最後まで確認するようにしており、今後も誤薬のないように気を付けるが、緊急の場合などその場を離れることが必要な時もあるので、了解して欲しい旨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

平成28年 6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
7	夜勤帯でお茶を入れて下さいと言っても、お茶のある所で寝ているから朝まで待って下さいと言われました。そうならない様に時間を決めて入れれば良いのではないのでしょうか？ (意見箱 匿名)	お茶の葉は2階宿直室に入っているため、夜間は取り出せない。福祉見聞録の掲示板に、夜間はお茶の葉を2階ケアステーションに用意しておくよう申し送しておく。	解決 対応中
8	6/8電話 施設を外出させてくれない。理由が分からないとの内容。 (運営適正化委員会 本人)	施設からは単独の外出を控えて頂いている理由（夜間の無断外出、工場侵入、不審火職務質問）を本人へ説明する。時間を決めて図書館だけでも外出したいと話している。職員同行もおこなっているため担当職員から改めてその旨説明する。	解決 対応中
9	6/22電話 身に覚えのない事象で外出を止められているとの訴え。 (運営適正化委員会 本人)	前回と同様に外出を控えて頂くきっかけになったことは事実であったことを説明。単独での外出は難しいため、職員引率にて対応を続けることを説明し同意される。	解決 対応中
10	もし火事の時のどのようなこうどうしたよいか1年に1回説明や訓練をしたらどうですか。車イスの方をどのように避難したら良いかおしえて。人工マッサージと消火器の使い方をおしえてほしい。火事の時エレベーターの使えず、階段使用など。 (意見箱 匿名)	避難訓練は寮内で定期的に行っている。車イスの方は実際の避難の際は各階のバルコニーに集まってもらい、そこから消防車のハシゴ等で避難する。その為訓練でも車イスの方はバルコニーに集まってもらっている。消火器の訓練については年に何度か消防署の職員を招いて実際に消火器を取り扱う訓練を行っている。人工マッサージの訓練は現在のところ行ってないが、職員は定期的に講習を受けているので方法等聞きたいことがあれば職員まで聞きに来て欲しい。以上の旨を掲示及び座談会にて回答する	解決 対応中
11	階段室の1Fより3F迄の、階段の淵の、スベリ止め何枚かはがれている。つまづきそうになる。ボンドか何かでひっつけてくれ。特に西側が多かった。全部調べた方が良い。 (意見箱 匿名)	職員が確認したが、滑り止めが剥がれているような箇所は無かった。様子観察とする。	解決 対応中

12	6/30電話 外出は職員と相談するのかということ、担当職員に背中をつつかれるという内容。(運営適正化委員会 本人)	施設からは外出は職員と相談して頂くことを説明する。背中をつつかれるという内容については担当職員に確認する。コミュニケーションのつもりでボディタッチを行ったことはあるとのこと。今後は相手が不快に感じることはないように接するという事で本人も同意する。	解決 対応中
----	---	---	-----------

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

平成28年 7月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
13	3F中央トイレ洗面所で大量に水(小便?)がこぼれているすべて転んで頭を打つのでいたずらは止めて欲しい(意見箱 匿名)	床が水で濡れていれば、職員まで伝えてもらうように促す。いたずらについては絶対に行わないように利用者へ注意よびかけをおこなう。	解決 対応中
14	3F喫煙所横のトイレですが、清掃されていない日が多々あります。担当者が通院する時間が清掃時間と重なっていたら清掃しなくてもよいと思っている可能性があります。時間がズレてもいいので毎日しっかりと清掃するように指導して下さい。もしくは体調がよくないとしなくてもよいと思っているかもしれません。体調不良の日が多いようですと、担当者の変更を検討して下さい。せめて朝だけでもきれいなトイレになるようにして下さい(意見箱 匿名)	作業担当職員へ報告し作業内容について該当の作業従事者へ確認を行う。様子を確認していたが、作業訓練の継続従事が難しいと判断されたため、本人と清掃作業担当職員との面接し、同意を得た上で、作業訓練を中止とし作業従事者の担当変更をおこなう。	解決 対応中
15	2Fの身障者用トイレを一般の利用者が使っているのを見ることが多いのでやめてほしい(意見箱 匿名)	利用に制限はないが、身体障害者用トイレは車イスや歩行器を利用されている方など優先的に使用していただく必要があること。普通のトイレを利用できるかたはそちらを利用を利用していただきたいことを座談会及び掲示にて呼びかける。	解決 対応中
16	312号の前を通るとへんないやな臭いがする職員は気づかないのでしょうか(意見箱 匿名)	居室の担当職員に伝達する。該当と思われる利用者がわかったため職員と利用者とともに居室整理をおこなう。においの元となる物品があったため職員で処分をおこなう。	解決 対応中
17	3F喫煙室前の本棚の扉の開け閉めでうるさい。これ以上は静かに出来ないと攻防しております。扉をてっきょしてしまおうと済む問題と思えますが?(意見箱 匿名)	担当職員と面接をおこなう。他利用者から投函者の扉の開け閉めの必要以上に頻度が多く、音がうるさいと苦情有ったため、その旨静かに開け閉めするように注意をおこなっている。また、扉にはクッションをつけ防音対策をおこなった。	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28年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
18	8月8日朝食うぐいす豆 88カロリーと表示してありますが、以前は1桁の表示でした 6粒位しかないのに88カロリーもあるとは考えにくいですが？(意見箱 匿名)	献立表を作成している栄養士に確認する。記入間違いをしており、88kcalではなく、5kcalだった。記入間違いをしないように今後気をつける。訂正済みのものを掲示する。利用者へは座談会及び掲示回答をおこなう。	解決 対応中
19	3F両方の礼で、高校野球を観ていた(意見箱 匿名)	高校野球の観戦をしていることが確認できる。職員は11時、15時、19時にTV観覧の巡回をする。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。ルール違反が今後も続くようであればTVのチャンネルの固定も視野に入れていることも周知しておく。	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 9月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
20	一般入浴者が現在15時半より入浴になっているが、15時半を過ぎても入浴出来な事しばしば有り。以前誕生会にて15時半を過ぎても出来ない場合は対応すると言っていた。全々対応していない。職員さんの介護者の入れ方が悪いとしか、いいきれない。最悪の場合4時近くになって入るという時もある。絶対守るべきである。介護者の入浴の仕方考えた方がいい。9/3 (意見箱 匿名)	職員数人に聞き取りを行ったが、ここ最近は介助入浴の時間がむしろ短くなっている(人数が減った、車いすの方が少なくなったなどの理由により)とのこと。16時まで介助入浴の時間が延びたことはしばらく無い。もしも今後介助入浴の時間が16時を超えるようなことがあれば、その時に対応を検討することとする。以上の旨を掲示及び座談会にて説明する。	解決 対応中
21	寮内で宗教活動(勧誘、布教、宣伝等)はしている者はいないが宗教的な行動(宗教的な書物を読む、地図を見て拝む等)をしている者がいるのでやめさせてほしい。一般的に少数派の宗教なので気味が悪い。そのような行動は多数が目撃する所ですのでは無く自室でするように指導が必要です。同じ意見は何名かいます。シビアな問題ですがよろしく願いします。(意見箱 匿名)	個人の宗教に関しては、他の利用者に勧誘をするなど迷惑行為が見られない限りは基本的に自由である。掲示すると個人が特定される恐れがあるため掲示はせず、差出人も不明なためしばらく様子を見ることとする。	解決 対応中
22	便器にたばこのすいがらをすてている(意見箱 匿名)	喫煙室以外でのタバコの取扱いは火事などの原因にもなり得るため絶対に止めて頂くよう、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

平成28年 10月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
23	緊急！！3Fの手洗い（洗面）の多くが流れが悪く洗面・歯みがき不能状態になっています。当番の方が修せないなら支給業者を呼んで正常化して下さい。11/5（意見箱 匿名）	水の流れが悪いと利用者からも直接報告があり、職員で詰まりの部分修理をおこなう。他の洗面も確認するが異常なかった。	解決 対応中
24	千里寮の料理には醤油が必要なのにありません（意見箱 匿名）	カロリー等栄養上の理由により、醤油を出す料理、出さない料理は決まっている。醤油がなくても味付けはしてあるため、了承して頂きたい旨を掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中
25	3Fには苦情用のポスターが貼られていない。2Fには第三者委員会の電話番号が書かれていない。もっとオープンにすべき（意見箱 匿名）	第三者委員会の電話番号が書かれた掲示物については、3階にも貼っているので位置を示した上で掲示にて回答する。苦情用のポスターについては、寮内に一部しか存在しないと思われるため、取り寄せることが出来るかどうか確認し、それから回答することを掲示にて説明する。	解決 対応中
26	朝7時に乾燥機が洗たく物を取り出す人がいる。つまり一時乾燥機の中で寝かせている！そんな不衛生なことはやめてほしい！（意見箱 匿名）	やむを得ない場合を除き、洗濯室が閉まる20:00までに出来るだけ洗濯物は取り出すよう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

平成28年 11月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
27	食堂前の掲示板に貼ってある高齢者・障害者人権ポスターを3Fにも貼って下さい。(意見箱 匿名)	同様のポスターを3Fにも掲示しておく。	解決 対応中
28	食事のことですが、蓄尿袋を使用している人がいますが、匂いがきついで食欲がなくなる事があります。大勢が一斉に集まっているので嫌な思いをしている方も居ると思います。時間を早める、遅める等配慮をお願いします。○その他、紙おむつ着用者にも悪臭がする物もあります。職員は誰のことかわかっていると思います。注意、指導しても改善しないときは食事は皆と一緒にではなく時間をずらす等の処置をして下さい。(意見箱 匿名)	バルーンやリハビリパンツ使用者の匂いに関する意見である。現在もこれらの利用者に関しては定期的におむつや尿の交換を行い、できる限り衛生面に気を遣うようにはしているが、本人も気付かないまま尿などで濡れた状態で歩かれていることもある。今後巡回の頻度を多くするなどして対応することとする。	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 12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
29	ケアステは、洗剤（洗濯場）の在庫管理をしていない。空っぽになってからこっちが言ってから下に取りに行く。その間、洗濯機動かすのを待たねばならないのか？お茶もそう。（意見箱 匿名）	洗濯室において、朝の開錠のときもしくは夜の施錠の時に職員が確認を行い、少ないようであれば追加する。以上の旨を掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中
30	食事の後食器の片付けに、何時間もかけて洗っているなんとかならんのか・・・？職員が離れた後行列が出来る。なぐりたくなる。掲示しなくて良いので、対策よろしく。（意見箱 匿名）	何時間もかけて食器を洗っている利用者は確認できない。利用者をなるべく待たせることが無いよう、混み合っている時間帯には下膳場所に職員がついているが、何らかの理由でその場を離れなければならない場合もある。その間はわずかな時間でもあるし、殴りたくなるなどの衝動は抑えて頂きたい。掲示はしなくても良いとのことなので、投稿者が特定できれば直接その旨を伝えることとする。	解決 対応中
31	一般の入浴日を増やしてください（意見箱 匿名）	一般浴のみ増やすと介助浴の利用者と差が出来てしまい、また職員の対応出来る時間にも限りがあるため、一般浴を増やすことは難しい。また浴室の清掃などとの兼ね合いもある。現状一般浴を増やす予定はないが、夏の暑い時期には間にシャワー浴を実施するなどして対応している。仕事などの都合等何らかの理由がある場合はシャワー浴で対応する。ご了承頂きたい旨を掲示及び座談会にて説明する。	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 1月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
32	2Fの高齢者、障害者への人権ポスターが貼られたままなのに3Fのははがされている(意見箱 匿名)	もともと2階医務室前掲示板に掲示して3階には掲示していなかった。今回の件を受け、3階ケアステーション前にも掲示を行っておく。利用者へは座談会及び掲示にて周知する。	解決 対応中
33	洗濯室の掃除機の紙パックを交換してくれ！袋が満杯で紙が破れ、ゴミが出ている。吸い付き悪い。3階も交換した方が良くも…。ものすごく(日数)交換していない。 ※風呂掃除者より(意見箱 匿名)	掃除機の紙パックに関しては、今後職員が定期的に様子を観て、吸い付きが悪くなるなどしたら交換することとする。	解決 対応中
34	いろんな所の講習会へ行って勉強してきていますが、この時ティータイムの取り置きを認めてもらえませんか？(意見箱 匿名)	ティータイムの取り置きについて、利用者へは通院などの事情がある場合の申し出については取り置きをおこなうと伝えているが、私用については全ての事情に対応することが不可能であるため、取り置きを行うことは出来ない。以上の旨を掲示及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 2月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
35	○施設清掃について エレベーター前や廊下の黒ズミ汚れが日々、ひどくなっています。モップは電機掃除機ではありません！！ただ押してふくではなくしっかり、こすって清掃して下さい。☆それと、フロの脱衣所の棚の真下の床カド、ホコリと髪の毛でまっ黒です。たまにぞうきんやペーパーでふくのですが、、担当の方しっかりカドまで清掃して下さい！！ちなみに私はけっしてケツペキ症でもなんでもありません。（意見箱 匿名）	作業担当職員に報告する。現場の確認をおこない、各清掃作業に従事している利用者それぞれへあらためて清掃の方法について指導をおこなう。利用者へは座談会及び掲示にて回答をおこなう。	解決 対応中
36	フロのマット（足ふき）について いつも3Fのローカにほしてありますが、ちゃんと日光にあててほして下さい。第一に洗濯してるのでしょうか？3～4枚の小さい足ふきマットも洗っているのを見た事がない！！ハクセンキンやザッキンでいっばいだと思います。職員の方ちゃんと指導して下さい。（意見箱 匿名）	掃除担当によれば、全てのマットを洗っており、小さい足ふきマットを洗っていないという事実はないとのこと。足ふきマットを廊下に干している件については、作業担当の職員から1Fの乾燥機でマットを乾かしてもらうよう頼んでもらうことにする。	解決 対応中
37	洗面所でひげそり菌みがきをする時水を出しっぱなしにする人がいますが何の意味があるのでしょうか？理解できない！（意見箱 匿名）	水の出しっぱなしは水道代の無駄につながることである。施設側としても困る上に、日常生活の常識としても、水道を使った後は栓をきちんと閉めるのが当たり前であり、後に使う人が不快な思いをする可能性があるため気を付けて欲しい。以上の旨を掲示及び座談会で回答する。	解決 対応中
38	ナースコールがないのが、ふしぎです。至急取付をお願いします（意見箱 匿名）	3階にもナースコールを付けられないかとの意見。職員会議にて検討する。3階の利用者は比較的ADLが高い為、これまでナースコールは設置していなかった。職員会議では、3階の全員ではなく体調不良者のみに渡す、居室毎に一台設置する、現在3階はB勤者が不在のため、3階にナースコールを設置するのであればB勤者を増やして欲しい等の意見が出た。意見を精査し来月を目処に結論を出す。	解決 対応中
39	職員の方が食堂のテーブルとイスを同じダスターで（同時に）拭いてられますが、卓上とイスを分けて拭いて下さい。自宅でフキンとぞうきん別にしてはいます。（意見箱 匿名）	同じダスターでテーブルとイスを拭くのは、食前に机・椅子を消毒する時である。食事中は机ごとに布巾を用意し、食事が終わった机は職員が専用のダスターで拭いている。消毒で使うダスターと食事中に使うダスターは分けられている。以上の旨を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

平成29年 3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
40	誕生日会でのクレーム（投書箱）の発表を止めて欲しい！！ せっかくの祝事が気分悪く帰る方もいると思います。それより当事者（誕生日の人）以外の方にジュースの一本ぐらい出ませんか？ティータイムに合わせて会を開いていると思いますが、それなら2F食堂でティータイムに合わせてプレゼント渡しなどすればいいのではないですか。御一考下さい。 （掲示板の報告で充分だと思います）（意見箱 匿名）	利用者が集まる機会は誕生会・座談会の時しかなく、掲示物を全員が見るとは限らないため、座談会での発表を中止することは出来ない。座談会とティータイムの両方で利用者を集まってもらったり、誕生会と座談会を分けたりすることは利用者自身の負担にもなり、難しいと思われる。以上の旨を掲示及び座談会にて回答する。	解決 対応中
41	睨んで来る人が何人もおる。その他もろもろ。職員に何度も相談している。そのうち殴るかも知れない。毎日毎日不愉快である。職員さんによると見てないと言うことだが、俺が見てないと怒る訳がない。屋上の開放が9時よりになっているが、20分以上待たされる場合もある。しっかり9時に開けて欲しい。こちら側もそんなに暇ではない。雨の日も開けて欲しい。台風の場合は別だが。（意見箱 本人）	意見にあるように、誰かをにらんでいると言うわけではないと思われるが、仮ににらまれているとしても、殴るなどの暴力行為はかえって自分に不利益をもたらす行為であり、絶対に容認は出来ない。そのように感じた場合は職員に言うよう（主）に伝える。また、屋上に関しては9時の開放時間を守れるよう職員に周知する。雨の日も屋上を開放して欲しいとの訴えは、雨で地面が濡れて滑る場合があるため防災上の観点から明けることは出来ない。以上の旨を（主）に回答する。	解決 対応中
42	トイレも喫煙室も換気せんは切らないで下さい 臭いです （意見箱 匿名）	換気扇は常に付けておくよう、スイッチの横にシールを貼っている。改めて周知するため、掲示及び座談会にて呼びかける。	解決 対応中