

平成26年7月1日

苦情解決第三者委員 様

救護施設りんくうみなと
施設長 森田 増穂

苦情解決状況報告書

平成26年4月～6月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

平成26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	救護施設りんくうみなと
苦情受付期間	平成26年4月～6月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
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	0
C 第三者委員	0

3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	0
B 利用者の家族	0
C 匿名	0
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	0
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	0
F 建物・設備に関する事項	0
G その他	0

5. 解決状況

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

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設りんくうみなと

平成26年4月～6月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中
4			解決 対応中
5			解決 対応中

平成26年10月1日

苦情解決第三者委員 様

救護施設りんくうみなと
施設長 森田 増穂

苦情解決状況報告書

平成26年7月～9月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

平成26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	救護施設りんくうみなと
苦情受付期間	平成26年7月～9月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
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	0
C 第三者委員	0

3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	0
B 利用者の家族	0
C 匿名	0
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	0
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	0
F 建物・設備に関する事項	0
G その他	0

5. 解決状況

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

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設りんくうみなと

平成26年7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中
4			解決 対応中
5			解決 対応中

平成27年 1月 1日

苦情解決第三者委員 様

救護施設りんくうみなと
施設長 森田 増穂

苦情解決状況報告書

平成26年10月～12月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

平成26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	救護施設りんくうみなと
苦情受付期間	平成26年10月～12月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	4
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	4
B 施設長	0
C 第三者委員	0

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	0
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	0
C 個人の嗜好・選択に関する事項	1
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	0
G その他	2

5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解 公開(掲示・その他)	3
B 当事者了解 非公開	1
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設りんくうみなと

平成26年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	10月利用者懇談会にて質疑応答を行ったところ、毎週日曜日のクラブ活動（歌謡クラブ）の時間延長をして欲しいとの意見を受ける。	11月 利用者懇談会にて職員から、11月9日以降よりクラブ時間を延長することを全利用者へ伝える。 13時00分～15時00分（延長前）→13時00分～16時00分（延長後）	解決 対応中
2	11月利用者懇談会にて利用者より、トイレに設置しているトイレットペーパーを持ち帰る方がいるとの報告を受ける。	職員より、全利用者へ施設設置のトイレットペーパーは共同使用するものであり、持ち帰られないよう注意を呼びかける。	解決 対応中
3	11月26日通所事業利用者より、巡回時、K介護職員に金銭を盗難されているのではと申出がある。	申出者は入所していた時から浪費癖があり、所持金を使い切ってしまうことが度々だったため、今年度より帳簿を作成し、入出金の状況を記載してもらい、職員が確認することで浪費癖を解消することを目指してきた。当初は月に1万円ずつ貯蓄できていたが、8月以降巡回に来る職員にレシートと残高が合っていないことを注意され続け、自分では合っていることを確認していたものの、席を外したあとに注意されるため、盗難されているのではと申出している。過去の浪費癖のこともあり、言い出せずにいたが、頻繁にあるため申出したとのこと。確認の際には、席を離れず、また金種を確認前に控えておくようにアドバイスする。	現状 対応済
4	12月9日通所事業利用者より、巡回時、K介護職員に金銭を盗難されていると申出がある。	申出者は大阪市住之江区在住で通所事業については、来られない日も結構あり、週1回程度自宅を担当職員が訪問していた。その中で8・11・12月については間違いなく盗難されていると申し出る。盗難のため「通所事業も辞めます」と介護職員に申し出る。実施機関に報告、警察にも被害届の提出をするとのことであったため、施設として何らかの対応することを本人に伝える。 *その後警察に被害届を提出・受理し、警察は捜査を始めるも、特定できる証拠が無く、現時点で警察の捜査は終了している。	
3・4への対応	4・5と両名の訴えを受け、12月17日名指しされている K介護職員職員へ法人本部局長と所長にて聞き取り調査を行う。 お金を盗られたと訴えられていることについては、K介護職員は否定する。 局長より、複数の利用者から気分を害される・不信感を抱かれることは、利用者を守る立場の仕事をしている中で誤解を招く・疑われる言動はしないよう、今後は利用者に対して十分な配慮をしてもらうよう伝える。なお暫く訪問業務は行かないように伝える。		
5	12月利用者懇談会にて利用者より、食事献立で果物の柿と牡蠣を提供して欲しいとの意見がでた。また、自分好みの料理を提供して欲しいとの意見もでる。	栄養士に利用者の意見内容を報告し、検討してもらう。次回、懇談会にて返答するよう対応してもらうこととする。 栄養士としては、定期的に嗜好調査を実施しており、利用者からの希望・意見を匿名で受け付けるようにしている。	解決 対応中

平成27年 4月 1日

苦情解決第三者委員 様

救護施設りんくうみなと
施設長 森田 増穂

苦情解決状況報告書

平成27年1月～3月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

平成26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	救護施設りんくうみなと
苦情受付期間	平成27年1月～3月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	2
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	2
B 施設長	0
C 第三者委員	0

3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	2
B 利用者の家族	0
C 匿名	0
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	0
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	0
F 建物・設備に関する事項	1
G その他	0

5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解 公開(掲示・その他)	2
B 当事者了解 非公開	0
C 不服申立	0

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設りんくうみなと

平成27年1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	1月利用者懇談会にて質疑応答を行ったところ、階段清掃作業従事者より、清掃中横通りされる方がおり転倒・転落の危険性があるので、職員からの全利用者への注意を促して欲しい。	1月懇談会にて全利用者へ通られる際は、従事者へ声を掛ける事や、エレベーターを利用するよう説明を行う。	解決 対応中
2	2月利用者懇談会にて利用者より、震災発生時の避難先について伺われる。	2月懇談会にて全利用者に、近隣にいくつかの避難場所（具体的に樽井小学校・樽井公民館等）があることを説明する。 又、各階施設掲示されている避難場所地図を確認するよう説明を行う。 3月利用者懇談会にて、泉南市とりんくうみなとの協定により巨大地震が発生したのち、津波等で地域住民の方が緊急避難する施設に指定される。利用者の皆さんは、3階以上の階へ避難するように説明を行う。	解決 対応中
3			
4			
5			