

(別紙1)

## 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 千里寮
苦情受付期間	平成26年4月～平成27年3月

### 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	135
うち第三者委員への申立件数	2

### 2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	5
B 施設長	128
C 第三者委員	2

### 3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	10
B 利用者の家族	0
C 匿名	125
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	63
B 管理者・職員の対応に関する事項	44
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	2
F 建物・設備に関する事項	25
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)	86
B 当事者了解 非公開	49
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26年 4月～6月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	座談会について、当日にでも意見カードを配って思っていることを書いてもらうと言うのはどうか。上位クラブ 10位までは講評してもらったらどうでしょうか(意見箱 匿名)	以前の投書や日常の訴えの内容などから、投函者がわかり、面接を実施。入所後、環境の変化などで精神的に不安定になっていたため、他の投書も含め行ったとのこと。現在は気になっておらず、全て撤回したいとのこと。今後も個人情報など、支障のない範囲で伝えることを説明する。	解決 対応中
2	本当の意味での意見箱、何でも投函してもらえるよう促してもらうのはどうなのですか。(意見箱 匿名)	上記と同じ利用者であり、面接を実施撤回したいとのこと。	解決 対応中
3	2階談話室、特定の人が独占している。施設側から譲り合っ てと促しても、変わっていないようなので、別の用途で使う方がましではないでしょうか。(意見箱 匿名)	前項の利用者と同じであり、面接を実施撤回したいとのこと。	解決 対応中
4	リハビリの為に、仮に座ってでもできるストレッチ体操クラブを今後、検討して欲しい。(意見箱 匿名)	上記と同じ利用者であり、面接を実施。健康クラブにて実施済みであることを確認、納得する。	解決 対応中

(別紙2)

5	談話室や喫煙室の件で、2Fの人、3Fの人とこだわりを持っている人がいる様ですが、仲良く共有すれば良いのではないですか。公の場で公表してもらわないといつまでもはっきりしません。(意見箱 匿名)	上記の利用者と同じであり、面接を実施撤回したいとのこと。	解決 対応中
6	行事など、引っ込み思案の人でも、参加できるように座談会で呼びかけるなど、何か良い方法はないですか。(意見箱 匿名)	上記の利用者と同じであり、面接を実施撤回したいとのこと。	解決 対応中
7	ビデオ上映会について、洋画が多く、他の色々なジャンルの上映も検討して欲しい。(意見箱 匿名)	上記の利用者と同じであり、面接を実施撤回したいとのこと。	解決 対応中
8	自販機について、4月1日からの価格について、どうなのですか。CCレボを入れることは無理なのですか。(意見箱 匿名)	前項と同じ利用者であり、面接を行う。今はこだわりはなく、撤回したいとのこと。	解決 対応中
9	少しでも、皆の声が聞いていただければ有り難いです。(意見箱 匿名)	上記と同じ利用者であり、面接を実施、撤回したいとのこと。	解決 対応中

(別紙2)

#	各自、興味、趣味、違って当然のため、どんなクラブが良いかアンケートをとってもらえればもっと良かったです。(意見箱 匿名)	上記と同じ利用者であり、面接を実施、撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	座談会の場で意見箱に入れた事を、何故、皆に伝えないのですか。皆の前で言えない人の意見が反映されない。(意見箱 匿名)	上記と同じ利用者であり、面接を実施、撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	支障のあること以外は、公表すべきではないのですか。個人の意見が反映されないのなら、何の為に意見箱が設置されているのか、意味がない。(意見箱 匿名)	上記と同じ利用者であり、面接を実施、撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	施設の裏の階段を踏み外しそうになる。階段のふちに、ハンパなどを塗って欲しい。(意見箱 匿名)	4月16日に実施する。利用者へ座談会にて連絡済み。	解決 対応中
#	お茶の味がしない。ごはんがかたい。お汁の味がうすい。(意見箱 匿名)	栄養士へ連絡する。お茶については、パックの数を増やし対応、お茶も種類についても業者と相談している。利用者へ座談会にて連絡済み。ご飯、汁に関して、個々の嗜好、治療食などの関係もあり、出来るだけ多くの利用者に満足してもらえるように、調整を行っていることを座談会にて伝え、理解を求め。	解決 対応中

(別紙2)

#	洗濯機4台が終了となっており、そのうち2台がガスであった。使用時間には注意するように職員、利用者へ喚起して欲しい。(意見箱 匿名)	職員へは、会議の際に伝える。利用者へは、座談会にて注意の呼び掛けを行う	解決 対応中
#	薬服用の際、一包化に印字してある内容を見せて欲しい。(意見箱 匿名)	名前の確認は行っている。全部に処方内容を印字するのは、病院や薬局の事情などもあり現状困難なため、内容に不明な点などがあれば、処方明細で確認してもらい対応している。座談会にて、利用者へ説明を行う。	解決 対応中
#	喫煙所が夜中(24時間)開いているのは、防火上良くないと思う。(意見箱 匿名)	夜間、喫煙する人もおり、閉めた場合、他の場所での喫煙なども考えられ、現状にて様子を観る。座談会にて利用者へ説明を行う。	解決 対応中
#	廊下掃除で使用した後、ゴミのトップが濡れていることやゴミが付着したままになっていることがある。座談会で言って欲しい。(ガスステーション 本人)	座談会にて利用者へ、使用后、汚れなど確認してもらうように伝える。	解決 対応中
#	ランニングシャツの支給を検討して欲しい。(意見箱 匿名)	選択肢に加え、衣類の支給を行う。座談会にて利用者へ連絡を行う。	解決 対応中

(別紙2)

#	いじめが解決できなかつたら、何時でも死ぬ覚悟はしてる。なぜ、怨まれることしてないのにくやしい、涙が出る。身体障がい者にいじめがひどい。法務局へ電話しようと思う。こんな寮にいたくない。解決できなかつたら、出る所に出る。なぜ、この寮がウツの人間が多いのだろう。(意見箱 匿名)	内容などから、投函者がわかる。同室者が(電気を消そうとしたのか)体の上ののってきた、嫌みのように物音を立てるなどがあったとのこと。居室変更実施済みであるが、施設長から面接、対応が遅くなり辛い思いをさせてしまったことなど謝罪し納得する。	解決 対応中
#	意見に対しての返答が欲しい。採用してもらえるか不明です。月1回でもいいので、書き出す、貼り出すなどの方法をとってもらえませんか。(意見箱 匿名)	個人情報などの支障がない内容については、月1回掲示も行うこととする。4月分より実施済み。	解決 対応中
#	日頃、お目にかかる事のない施設長に、唯一、お会いできる座談会、お話を聞けるのを楽しみにしている方がたくさん居るので、出席していただければ嬉しいです。(意見箱 匿名)	座談会にて、施設長から極力出席する旨利用者へ伝える。	解決 対応中
#	ご飯が少し軟らかく感じるのですが、私の歯が丈夫だからでしょうか?(意見箱 匿名)	個々の嗜好もあるが、極力、多くの利用者に満足してもらえるように水分調整などを行っており、今後も継続していく。より良くしていきたいため、嗜好調査などでも意見を記入してもらうように、座談会にて利用者へ伝える。	解決 対応中
#	職員の方へ、一回言ったことをかえないで。(意見箱 匿名)	変更はあり得ることであり、その都度きちんと説明、納得してもらうことが大切であることを、再度、確認を行う。	解決 対応中

(別紙2)

#	人に対して、平等な扱いをして下さい。(意見箱 匿名)	文字から、投函者がわかる。面接を実施、記入したのは間違い無いが、何のことであるかはっきり憶えていないとのこと。現在、気になっておらず、対応の必要はないとのこと。	解決 対応中
#	外線電話をレホカード式に変えて欲しい。(意見箱 匿名)	カードの需要減少など、NTT側の理由でレホカード式の物は撤去となっている。現在の物は施設で設置しており、レホカード式の物の設置は不可能。座談会、掲示にて利用者へ連絡済み。	解決 対応中
#	施設長及び施設関係者一同様 私は、H26年5月4日PM11:00頃部屋に同部屋の方に食品を同日同時間にようきゅうしに来ました。あまりのしつこさにげきどし2Fのアステーションにつれていこうとしました。相手もかなりおこったのでしょう、私も少々あらいこえで言ったこともあり。相手がレホで下半身に2回けりを頭か顔に1回だけ打撃を受けました。とまりの職員さんにそなえ付のスイッチでよべばよかったのですが6000円のこづかいでやりくりしている方に物をねだる事は私自身ごくゆるす事ができないのです。この事で入寮者てっていしたしんさしてくだされば、うれしいです。さべつ、じんけん等有りますが1度考えてみて下さい。この事はわすれようとしていますが、できない時は訴えようと思えます。頭にいたみあり。(意見箱 匿名)	内容から、投函者がわかったため、面接を実施。入所時に、規則について守ってもらうことを誓約してもらっているが、それでも、トラブルが起こる可能性は否定できないことを説明。トラブルが起こった場合には、必要に応じ適切な対応を行っていることも説明。トラブルなど、自身で注意を行わずに、ナースールも含め職員へ知らせてもらうようにして欲しいことを伝える。本人、職員へ知らせなかったことについて悪かったと返答する。完全に全て整理できたわけではないが、頭部に異常がなかったこともあり、職員の説明については納得したとのこと。	解決 対応中
			解決 対応中
#	起床時間の7時前から、廊下掃除をする利用者がある。日中にトップを居室に持ち帰る人がいるため、職員に対応を依頼しトップの管理を行うとのことであったが改善がない。(アステーション 本人)	面接を実施。対応した職員へ確認の上、トップの管理を職員で行うことを説明。利用者へも、注意を呼び掛けることで納得する。	解決 対応中

(別紙2)

#	以前の座談会で、職員が名札を付けることとなっていたが、付けていない職員がいる。(ｸﾞｽﾃｰｼﾞｯｼﾞ 本人)	面接を実施、確認の上、再度徹底することで納得する。	解決 対応中
#	職員が利用者により対応を変えている。以前、朝食時に割り込みを行う利用者がいたが、職員が注意をしてなかった。注意をし易い人だけしているのではないか。(ｸﾞｽﾃｰｼﾞｯｼﾞ 本人)	利用者の年齢や障がい、病気などに応じ、理解してもらい易いように話し方などを変えることはあるが、平等に接していることを説明する。	解決 対応中
#	口は災いのもとです なごやかに 又 おだやかにって下さい。又、上から下を見るのではなくて スｯﾀは一ツツさげた方が 未来のために! 又 未来のために!(意見箱 匿名)	文字や内容から、投稿者が分かる具体的なことは、本人も憶えていないとのことだが、職員の助言などに対し、干渉的に感じるがあったとのことである。干渉ではなく支援に必要と判断することを助言していることを説明し納得する。本人の精神様態によっても受け取り方が変わる印象である。	解決 対応中
#	自動はんばいきにﾌﾙｰｯ牛乳をお願い致します(意見箱 匿名)	現状施設で取り扱っている自動販売機の業者では取り扱いがないので、ティータイムの飲み物で提供している。	解決 対応中
#	作業訓練の者だが、出席を来るのが遅い。1時間ぐらいたってから来る事もある。15分以内でできないか。(意見箱 匿名)	職員間で、極端に遅くなることのないように申し送りを行う。利用者へは、座談会にて他の業務との兼ね合いもあり、15分を超えることはあるかも知れないが、1時間など極端に遅くなることのないように連絡を行う。	解決 対応中



(別紙2)

#	最近、朝食の時、「シヨア」1本の事有り。やめてほしい。いままで通り、牛乳で良いのでは。(意見箱 匿名)	座談会、及び、掲示にて、より良い食事を提供するために、新しいメニューを取り入れており、嗜好調査で項目も設けており意見を記入してもらうように連絡を行う。	解決 対応中
#	サーバーがすぐこわれるので、もっと容量の大きなものにして欲しいです。3階のサーバーです。(意見箱 匿名)	新しいサーバーに、入れ替え済み。	解決 対応中
#	お茶の色はついているけど、お茶の味がしありません。(意見箱 匿名)	栄養士へ連絡。お茶の葉を別の物に変更する。利用者へ、座談会、及び、掲示にて連絡済み。	解決 対応中
#	個人情報を漏洩させるような言動をする職員がいる。守秘義務に無頓着。(意見箱 匿名)	内容、字体などから投函者がわかり、担当者から面接を行う。精神的な状態の影響もあり、本人の考え過ぎであったとのことで、撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	自分の主観を強引に押し付けよう、実行さそうとする職員がいる。個人的意志、人権を尊重しない。(意見箱 匿名)	面接の際、上記53と同じ利用者であることがわかる。上記と同様、撤回したいとのこと。	解決 対応中

(別紙2)

#	150人いる中で、十人十色どころか一人一人、違うのに外な対応しかしてくれない。一般的に物事を当てはめないで欲しい(集団生活は当然だけど)(意見箱 匿名)	面接の際、前項53と同じ利用者だとわかる。前項と同様撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	仮にも介護職なら、もう少し、気遣いを持って(余裕)、対応できないのか。人権擁護についてどう思っているのか。(意見箱 匿名)	面接の際、上記53と同じ利用者だとわかる。前項と同様撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	感情的になって、言葉を発する職員がいる。声を荒げて、自分の事を棚に上げて、自分の思う様に話しがいかないと。(意見箱 匿名)	面接の際、上記53と同じ利用者だとわかる。前項と同様撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	事務処理等、金銭について、分からない点を聞いても、あいまいな返事で、きちんと納得のいく説明をして欲しい。(意見箱 匿名)	面接の際、上記53と同じ利用者だとわかる。前項と同様撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	個人的に話をしているのに、他人の事を引き合いに出す職員がいる。担当職員さんは自分の受け持ちの寮生についてどう思っているのか。信頼関係について、こちらは世話してもらう側だが。(意見箱 匿名)	面接の際、上記53と同じ利用者だとわかる。前項と同様撤回したいとのこと。	解決 対応中

(別紙2)

#	「寸言、人を殺す」という言葉があるが、無神経な言動で精神的被害を受ける場合もある(トラウマになる場合も) (意見箱 匿名)	面接の際、前項59と同じ利用者だとわかる。同様に撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	職員さんも人間なのは当然だが、仕事ではないのか、障害者に対して、障害者に接することについて、介護職という立場について、精神的に不安定な寮生もいるのに分かっているのか (意見箱 匿名)	面接の際、前項59と同じ利用者だとわかる。同様に撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	職員さんも当然、人間なので、忙しかったり、気がたっている時もあると思うが、感情的になって対応する職員がいる。大声で、こっちの言葉を無視してさえぎって。(意見箱 匿名)	面接の際、前項59と同じ利用者だとわかる。同様に撤回したいとのこと。	解決 対応中
#	休憩中か工作中か知らないが、トイレの中で、しょっちゅう尿をいじっている職員がいる。良否は別として、見ている寮生の気持ちは分かるのか。(意見箱 匿名)	しょっちゅう行っているような事実はないが、職員へ、日常業務において、言動などには留意するように再確認を行う。	解決 対応中
#	このカードを入れる時に嫌やったら出ていったらええのにと職員さんが言っているのが聞こえた。(意見箱 匿名)	そのような事実はないが、職員へ言動などには留意するように再確認を行う。	解決 対応中

(別紙2)

#	くすり服用時の水をもう少し増やせませんか。(くすりが飲めない時があります)(意見箱 匿名)	座談会、及び、掲示にて、個々に必要量も違うため、不足する場合などは申し出てもらうように連絡を行う。	解決 対応中
#	食堂にゴミがいました(駆除してアルコールでふきました)(意見箱 匿名)	業者に駆除を依頼する。利用者へ、座談会、及び、掲示にて連絡済み。	解決 対応中
#	先日、衝動的に自分勝手な思い込み、被害妄想、自我、自己中心的な考えで、日頃、お世話になっている職員さんに対して、つい感情的になって、自分の立場をわきまえずに滅茶苦茶なことを沢山書いて投函してしまいました～(意見箱 匿名) 意見箱への投書について謝罪の文面。	特に対応の必要はないと思われる。	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26年 7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
52	ごはん、朝、昼、夕につけ物 よろしく。(意見箱 匿名)	栄養面などの理由からも、実施は見送る。利用者へ、7月度座談会、および、掲示にて連絡する。	解決 対応中
53	7月8日に入浴日以外の日(火、木、土、日曜)に1時間か2時間限定でシャワーのみ使わせてもらえませんか?夏本番で汗をかくため。(意見箱 匿名)	6月28日から、シャワー浴を開始する。利用者へは、掲示にて連絡する。	解決 対応中
54	麦茶はいつ頃が変わりますか?(意見箱 匿名)	業者に発注しており、届き次第入れ替えを行う。利用者へ掲示にて連絡する。7月上旬に入れ替え済。	解決 対応中
55	・3階にて、廊下やエレベーター前でスマートフォンで長電話している人をよく見かけますが、これはマナー違反と思いますが。(意見箱 匿名) ・廊下や部屋でケータイを使って話している人がいる。ハンズフリーを使用している人がいるので通話する時は1階だと聞いていますが、どうなのでしょう。(意見箱 匿名)	使用場所の検討を行う。8月から、通話にかんしては、1階玄関、2階公衆電話スペース、3階エレベーター、3階エレベーター横にて行ってもらうこととなる。利用者へ掲示にて連絡する。	解決 対応中

(別紙2)

56	眠前のパルピテーションを1回15滴の指示が出ていても、7、8滴しか入れてくれない。見えないように、かくして出す職員もいる。きちんと対応して欲しい。「2日ぐらい便が出なくてもたいしたことない」と言う人もいた。精神薬を飲むと、便秘になることを理解して欲しい。(意見箱 匿名)	職員へ、変更など必要な場合、本人に説明、納得してもらうように対応を再確認する。	解決 対応中
57	うなぎを食べたい。(意見箱 匿名)	季節に応じ、提供している。栄養面や好みの問題もあり、偏った食事の提供は困難であることを、座談会、及び、掲示にて連絡する。	解決 対応中
58	印刷物を作る時に、2重チェックをするようにして下さい。外国人が書いたのかと思う、恥ずかしい日本語が使用されているのを多々見かける。(意見箱 匿名)	職員へ、掲示前に誤字などの確認を徹底するように伝える。利用者へは、座談会、および、掲示にて伝える。	解決 対応中
59	きしょう6時30分 門限PM7時30分 心よりお願い致します。(意見箱 匿名)	必然性のある場合、個別に対応しており変更は行わないこととなる。利用者へ座談会、及び、掲示にて連絡行う。	解決 対応中
60	まんがをかってほしい。(意見箱 匿名)	毎週、雑誌3冊を設置することとなる。利用者へ、座談会、及び、掲示にて連絡を行う。	解決 対応中

(別紙2)

61	日曜日の洋画を見たのに10時で終わるのをなんとか11時までしてもらえないですか。お願いします。(意見箱 匿名)	翌日が平日の月曜日となる為、日課や生活リズムなどの点から変更は行わないこととなる。利用者へ、座談会、及び、掲示にて連絡を行う。	解決 対応中
62	夏を元気に過ごす方法として(食事・水分補給・ライフスタイル等)看護師さんか栄養士さんに講習会をしてもらえないでしょうか?(意見箱 匿名)	7月座談会にて実施する。	解決 対応中
63	車椅子専用トイレを一般の人が、よく使用して困っています。何とか対応してください(意見箱 匿名)	車椅子を使用している利用者へ確認を行う。困ることもあるとの返答もあり、座談会、および、掲示にて、車椅子など必要性のある人を優先してもらうように呼びかけを行う。	解決 対応中
64	DS5(倉庫)に5匹くらいゴキブリがいました。(意見箱 匿名)	業者による、薬剤の散布を実施。利用者へ、座談会、および、掲示にて連絡済み。	解決 対応中
65	人のいやがることを人にしないで下さい。そんしますよ(意見箱 匿名)	投函者がわかり、確認をおこなう。金銭管理が自己管理でない、金額を増やしたいなど、主に金銭面についてとのこと。嫌がらせなどではなく、支援上必要であることを説明し、納得する。	解決 対応中

(別紙2)

66	スタッフの人おだやかな話し方をお願い致します!(意見箱 匿名)	投函者が分かり、確認を行う。職員に急に話しかけられたことがあったためとのこと。職員も言葉遣いには注意をしており、今後もおこなっていくが、状況により普段と異なって感じるがあったかもしれないことを説明する。本人、その時、その時に感じたことを書いており、今は特に気になるなどなく大丈夫であるとのことと納得する。	解決 対応中
67	ステーキがたべたい。(意見箱 匿名)	栄養士へ伝え、検討を依頼する。	解決 対応中
68	にぎりすしがたべたい。(意見箱 匿名)	栄養士へ伝え、検討を依頼する。	解決 対応中
69	浴室でドブ釣り発見、殺傷 以前に2階茶コーナー前で発見殺傷両方共黒ドブ釣りなので水を吸っているらしいです。(意見箱 匿名)	8月18日(月)業者による、薬剤散布を実施。利用者へ、座談会、および、掲示にて連絡済み。	解決 対応中
70	夏にかつために、1週間に1回はうなぎを食べたい うなぎ! うなぎ!(意見箱 匿名)	投函者が分かったため、確認を行う。先月の投書も行ったとのこと。様々な嗜好の人がおり、また、季節に応じ提供していることを伝え、本人の希望する頻度では困難であることを説明し、納得する。	解決 対応中



(別紙2)

71	乾燥機の中、少しやなコイがします。何とかならないでしょうか。(意見箱 匿名)	担当者へ状況の確認を依頼する。確認時には、特に目立った臭いなどは感じられない。結果、フィルターの汚れなどが原因であることが多いと思われ清掃の頻度を増やし対応することとなる。	解決 対応中
72	8月13日午後18時30分 いつもとうしよしてもかい決されていない いじめで色々問だいでいっているのに りそではない事実です いじめがひどい 三階の東がりにいる人間 これ以上ここにいたくない 最後の手段として法局へ訴えます 死をもってのお願い 寮としても が起きないと動かないのかと思います この寮の中でわ身のおき場がない 身の危険をかんじる 情けないどうしたらいいだろう今はいちばんつらい(意見箱 匿名)	職員へ、該当する人の心当たりなどの確認を行うが、不明との結果。座談会にて、事実であれば止めてもらうように、何らかの情報があれば知らせてもらうように伝える。	解決 対応中
73	食事の魚が多すぎます みんなが言っています。せめて週1回にして下さい(意見箱 匿名)	栄養士へ連絡し検討を依頼する。	解決 対応中
74	入浴していないと思われるような汗臭い人が何人かいます 入浴したかどうかチェックしてはどうですか。本人に聞く方法でいいと思いますが(意見箱 匿名)	職員会議、ミーティングにて、職員へ確認の上、必要に応じ対応してもらうように伝える。	解決 対応中
75	朝食をゆっくりめに行くとなるとペースがなくなっている時があります。何か対策をして頂きたいと思います。(意見箱 匿名)	栄養士へ連絡。個数の調整など依頼する。	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26年 10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
76	入れ墨を入れている人のみの入浴時間を設定してほしい。薄気味悪くて気分が悪い。(意見箱 匿名)	入れ墨の入っている利用者は、極少数であり、現状のまま様子を観ることとする。	解決 対応中
77	毎日、消灯は十時ですが九時にしてほしいのです。十時でしたら寝られません。よろしく。(意見箱 匿名)	サービス評価基準委員会にて、検討を行う。22時消灯としている理由について、眠剤との兼ね合いがあり、変更することによって転倒などの危険性が高まることが考えられる。現状、21時に起きている利用者も多く、変更はおこなわないこととなる。苦情や申し出などがあれば、個別に対応を行うこととする。利用者へ、座談会、および、対応結果の掲示にて、上記内容を連絡する。	解決 対応中
78	・A氏がT氏のところへ、お金を借りに来て困っている。毎日、誰かにおごっていて、みんな困っている。何とか注意して下さい。(意見箱 匿名)	本人へ面接を行い、確認の上、注意を行う。	解決 対応中
79	自転車ぐらい乗ってもいいんじゃないでしょうか。ここは病院でもないし、家のない人の集まりなのですから。(意見箱 匿名)	内容から、投函者が分かり、確認を行う。入所前に所持していた自転車を、施設へ持ってきておきたいとのことである。自転車の所在など状況も明確でなく、確認を進めながら個別に対応を行うことで納得する。	解決 対応中

80	秋冬用の下着（シャツ、パンツ、靴下）の支給を考えてもらえませんか（意見箱 匿名）	支給準備中であり、担当者へ意見として伝える。利用者へ、座談会、および、対応結果の掲示にて連絡する。	解決 対応中
81	10月度の誕生会、座談会に参加します。その時、栄養学的な事、食生活で気を付ける事、以上2点について栄養士の方にお話してもらえませんか。よろしくお願いいたします。（意見箱 匿名）	10月度、座談会にて実施する。	解決 対応中
82	現在、月、水、金がごはんになっていますが、これをパン食に変えることはできないのですか？ごはん食より、パン食の方がいいとの声が多数ありますので、ご検討よろしくお願いいたします。（意見箱 匿名）	栄養士へ相談を行う。個々の嗜好もあり、変更は行わないこととなる。利用者へ、座談会、および、対応結果の掲示にて連絡する。	解決 対応中
83	トイレ清掃のあと、ホースで水打のあとがパリパリのところが多い よく考えて欲しい。水打の後モップでふいてほしい。（意見箱 匿名）	転倒などは、把握していないが、トイレ清掃作業参加者へ状況確認を行い、水切りの徹底、不十分な場所は雑巾で拭いてもらうように依頼する。座談会、および、対応結果の掲示にて利用者へ連絡する。職員へも、寮内消毒の薬剤散布後など注意してもらうように、連絡を行う。	解決 対応中
84	朝食をゆっくりめに行くとレーズンパンや黒糖パンがなくなっている時があります。何か対策をして頂きたいと思います。（意見箱 匿名）	栄養士へ連絡し、個数の調整を行ってもらう。利用者へ、座談会、および、対応結果の掲示にて連絡する。	解決 対応中

(別紙2)

85	朝食のおかずを一品増やして下さい。(意見箱 匿名)	栄養士へ連絡する。米飯の時、メニューにもよるが、可能な時に1品増やし対応することとなる。利用者へ、座談会、および、対応結果の掲示にて連絡を行う。	解決 対応中
86	今年は洋服の支給はないのですか？(意見箱 匿名)	支給予定であり、座談会、および、対応結果の掲示にて連絡を行う。	解決 対応中
87	285号室 臭いのでファブリーズまいて下さい。325の間違いです。(意見箱 匿名)	担当者へ確認する。投函時には、対応済みであり大丈夫とのこと。	解決 対応中
88	11/13 汁物が薄い。(意見箱 匿名)	栄養士へ報告する。一定の味付けで提供できるように、塩分濃度の測定を続ける。からいなど反対の意見もあり、個々の嗜好もあるが、より満足してもらえるように調整を続ける。上記の内容を、利用者へ座談会、および、対応結果の掲示にて連絡する。	解決 対応中
89	寒くなってきましたので、食事時お茶を温かい物にしてもらえませんか。(意見箱 匿名)	温かいお茶に変更している。利用者へ座談会、および、対応結果の掲示にて連絡する。	解決 対応中

(別紙2)

90	貝だくさん 湯豆腐最高 おいしい 週に1回お願い。(意見箱 匿名)	栄養士へ報告する。特に対応に必要なはないと思われる。	解決 対応中
91	11/12 夜食のスープが薄い。何の味もしない。スープの味が辛いかわい。 (おいしくない) (意見箱 匿名)	栄養士へ報告する。37と共に、利用者へ座談会、および、対応結果の掲示にて連絡する。	解決 対応中
92	洗濯機・乾燥機をいじらないで下さい。作業の合間に洗濯をしていると終わっているはずなのに、また、スタートを押されていることがあり、洗濯するのに時間がかかって正直面倒です。何か対策をお願いします。(意見箱 本人)	行っている人が分からないため、座談会、および、対応結果の掲示にて、他の人が使用中の洗濯機や乾燥機には触らないように注意を呼び掛ける。本人へ、その旨説明する。無断で他の人が使用している洗濯機を開けるなどしている人を見かけたことがあると話しており、そのような状況があれば職員へ知らせてもらうように伝え、了解する。	解決 対応中
93	盗難があって、その部屋だけ調べて他の部屋を調べないのはおかしい。(意見箱 匿名)	座談会、および、対応結果の掲示にて、施設としても同様の行わないようにしたいが、プライバシーなどのこともあり、他の利用者に協力してもらうことにも限界があること、また、管理の際に、鍵付きの棚を利用してもらうなど協力を依頼し、理解を求める。人の物を盗ることは、絶対に行わないように注意の呼びかけも行う。	解決 対応中
94	1階のホムトラ160が途中でよく止まりますので何とかして頂きたいです。(意見箱 匿名)	営繕担当者へ連絡。新しい洗濯機を購入する。	解決 対応中

(別紙2)

95	お金の管理をしっかりとして下さい。人の秘密は厳守。(意見箱 匿名)	具体的な内容が分からず、対応困難。座談会、および、対応結果の掲示にて、困ったことがあれば職員へ相談してもらうように呼び掛けを行う。	解決 対応中
96	血压機の使用 毎日していますが、Iラが多いので修理または新しいのを使用して下さい。淀川寮もこんな事があって寮長に話をし新しい品物を買ってくれました。よろしく 私達の大事な事ですので よろしく願います。(意見箱 匿名)	ケステーションの血压計は、異常がないため、食堂ホール設置の物を確認する。複数回測定を行うが、Iラは出ない。故障ではなく測定方法が原因である可能性が高いと思われる。Iラなどがあれば職員へ知らせてもらうように、血压計に掲示し、座談会、および、苦情対応結果の掲示でも連絡を行う。	解決 対応中
97	3階でも将棋をしたい人がいるので、将棋盤と駒を勝って下さい。(意見箱 本人)	3階にも将棋盤はあるため、場所を確認してもらい納得する。	解決 対応中
98	2階の電話機をカードの使える物に交換して下さい。(意見箱 匿名)	テレカード対応の公衆電話は、NTTの都合で撤去となり、施設で設置しているが、テレカード対応の物は設置が無理となっている。座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、利用者へ連絡する。	解決 対応中
99	荷物、利用者の介護誘導など以外(単独)は、職員の方ほとんどが階段を利用されているのに、一人何の荷物もないのに、いつもエレベーターを使っている職員がいる。これはおかしいのではないのでしょうか。(意見箱 匿名)	職員が、投書にあるように常時使用している状況はないと思われるが、必要時以外は使用しないことを再確認する。座談会、および、苦情対応結果の掲示にて前記内容を伝えるとともに、必要時には職員も使用することがあることを説明する。	解決 対応中

(別紙2)

100	朝日新聞（朝刊、夕刊）取って下さい。（意見箱 匿名）	事務所へ検討を依頼する。	解決 対応中
101	11/16今日の湯豆腐は、ぜんぜんあたたかくなかった。（意見箱 匿名）	栄養士へ報告する。湯を入れる時間を調整するなど、適温にて提供できるように留意し対応する。利用者へ、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて連絡する。	解決 対応中
102	確認しておきたいのですが、携帯メールは、通話の場所ですか。もちろんキータッチ音はでないようにしてあります。（意見箱 匿名）	居室で使用してもらっても良いが、音、時間など他の人の迷惑にならないように配慮してもらう必要があることを、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて利用者へ連絡する。	解決 対応中
103	乾燥機を増やしてください。1人の人が何回も回している。止めるようにして下さい。（意見箱 匿名）	新たな設置は場所などの面からも困難と思われる。台数も限られており、洗濯や乾燥は、可能な範囲でまとめて行ってもらうように、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、利用者へ理解を求める。	解決 対応中
104	3階喫煙室のドアの開け閉めが多く、音の苦情が多いので対策を講じて下さい。（意見箱 本人）	音を軽減するためのクッションを設置する。	解決 対応中

(別紙2)

105	廊下や食堂の電気が消える時間がありますが、日によって時間がずれることがありますので、放送して電気を消すようにしてもらえないでしょうか？(意見箱 匿名)	食事や清掃の終了に合わせ消灯を行っており、日によって時間に違いが生じている。放送を使用すると、無関係な場所にも入ってしまう、回数が頻回になるなどの理由で行っていない。上記を説明の上、不都合がある場合は対応するため、申し出てもらうように、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて利用者へ理解を求める。	解決 対応中
106	マカをかってほしい。(意見箱 匿名)	以前に同内容の意見があり、定期的に雑誌を置くようにしている。現状で様子を観て欲しいことを、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて利用者へ理解を求める。	解決 対応中
107	毎月の座談会で色々な意見が出ていますが、個人の意見は別として、施設全体の意見トラブルは全員が聞かなくてはならないことと思います。座談会は全員出ていないのでは、意見トラブルはなくならないと思います。そこで、全員が施設内にいる時に施設内放送で報告してはどうですか。(意見箱 匿名)	施設としても可能な限り参加してもらいたいが、個々の都合により無理な場合もあると思われる。内容的に放送に適さない事柄もあり、苦情については掲示も行い連絡し周知を図っている。上記の内容を、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて利用者へ理解を求める。	解決 対応中
108	①ノックもしないで居室に入り込み、大声で話をしている人がいる。 ②居室でタバコを吸っている人がいる。 ③居室内では、テレビ、携帯等はイヤホンをつけてもらいたい。 ④ロッカー、クーゼットの開け閉めは極力音をたてないで欲しい。 ⑤職員の方へお願い。抜き打ちで居室内の点検をして欲しい。週刊誌を持ち込み一人で独占している人がいる。ポスト、現代、ワイド(Aさん)、スリッパの音が大き過ぎる。(Bさん)(意見箱 匿名)	①無断での入室は行わないように。②防火上からも、所定の場所以外での喫煙は絶対に行わないように。③物音などには注意してもらうように、また、一定の生活音は防ぎようがなく、お互いに配慮、理解し合い生活を送って欲しい。④点検はプライベートなどもあり難しいが、必要な対応は行うこと、共有物は元の場所に返却してもらうこと。以上を、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて利用者へ呼びかけを行う。名前の挙がっていた方については、確認の上、本人も認めており注意を行う。	解決 対応中
109	起床(毎日)朝の6時30分をお願い。(意見箱 匿名)	療養を中心とした生活を送っている人も多く、生活リズムや体調面への影響などから、現在の時間が適切と思われ変更は行わないこととする。仕事など必要性がある場合には個々に対応を行っている。座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、利用者へ伝え理解を求める。	解決 対応中



110	おこずかい月末の払いを25日にして欲しいです! (意見箱 匿名)	理由などが分からず、検討が困難。座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、大きな支障がなければ現状のままとさせてもらいたいが、不都合などがあれば相談を行って欲しいことを呼びかける。	解決 対応中
111	12月の投書に居室で外]を吸っている人がいるとありました。精神的にどうかなと思われる人がライターと外]を持って、いつでも吸える。これは恐いことです。施設として、どうお考えかお伺いしたいです。たばこの件は非常に気になります。(意見箱 匿名)	病気や障害に関係なく、入所している方には、規則を守ることを了承し入所してもらっている。その上で、それぞれに必要な支援、対応を行っている。喫煙については、火事などの可能性もあり守ってもらえない場合は、厳正に対処を行う。職員も火事など事故に注意するが、利用者の方も協力をお願いしたい。上記内容を、1月度座談会、および、苦情対応結果の掲示にて連絡を行うこととする。	解決 対応中
112	毎週のようにギャンブルをしている人がいますよ。来週には大きなレースがあるらしいですね。自分で買いに行ったり、外にいる知人に買って貰ったりしているそうです。(本人が言ってました)(ギャンブルは詳しくないのであくまでも本人談です)この様な話をされると、がんばって外で仕事を見つけて働いても給料の1/3程しか手元に入らない者としては不公平感をすごく感じます。寮でのルールを守るのが本当にバカ加しく思えます。是非と調べて下さい。対処して下さい。(意見箱 本人)	12月分の苦情対応結果の掲示にて、利用者へギャンブルは行わないように、確認すれば厳正に対処を行うことを連絡する。1月度座談会でも、連絡予定。本人へも説明し納得済み。	解決 対応中
113	まんがを買って欲しい。(意見箱 匿名)	77と同じであるが、具体的な内容が不明であり、定期的に雑誌を置くようにもしており、現状にて様子を観る。1月度座談会、および、苦情対応結果の掲示にて伝えると共に、希望などがあれば相談してもらうように呼びかけを行うこととする。	解決 対応中
114	暖房を入れて欲しい。(意見箱 匿名)	気温などに応じ、適宜、入れている。その旨、伝え、不都合などがあれば相談してもらうように、1月度座談会、および苦情対応結果の掲示にて連絡を行うこととする	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27年 1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
115	食事される時にボ-ツをかぶって食事をしている人が多い。ほかの寮はきびしくしています。注意してください。(意見箱 匿名)	座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、注意を呼びかけるとともに、個々に注意を行う。	解決 対応中
116	食事される時にボ-ツなどをかぶって食事をしている人何人かみかけます。食事のときはかぶらないよう注意して下さい。ほかの寮では注意されます。(意見箱 匿名)	3と合わせ、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、注意を呼びかけるとともに、個々に注意を行う。	解決 対応中
117	職員同士の連絡ができていない時があります。10時半からの朝礼は何の為にあるのでしょうか?問い合わせしても、調べときますと言っという返事が返ったこない時があります。チェック機能を活用して改善してほしい。(意見箱 匿名)	職員間で、内容を伝え注意を行うように確認を行う。利用者へ、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、職員間でも注意を行うこと、同様のことなどがあれば相談してもらうように伝える。	解決 対応中
118	今年こそ、チャック付きのバルトが通せるズボンを配ってほしい。(意見箱 匿名)	職員で、利用者へ確認を行ったところ、バルトなし衣類の希望も多く、また、発注済みのため、次回支給分には間に合わないことを伝え、個別に相談を行って欲しいことを座談会、苦情対応結果の掲示にて、説明する。	解決 対応中

119	設備の変更 Mtlが冷たいので暖房便座(¥6000ぐらい)病院はhot wormになっています。(意見箱 匿名)	車い用のMtlなど、設置済みの箇所もあり、そちらを使用してもらい、支障があるようであれば、再度検討を行うこととなる。	解決 対応中
120	3階の利用者が2階の利用者の介護をしている。何かあったら、どう責任をとるのか。(意見箱 匿名)	施設として、お互いに協力してもらい生活を送ってもらうことは、大切だと考えており、安全で負担とならない範囲で行ってもらっていることを、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて利用者へ説明し理解を求める。	解決 対応中
121	A、B、C、Dの4名。大きな声でいつもしゃべっている。不快を感じる。静養している人の迷惑になる。嚴重注意してほしい。(意見箱 匿名)	名前の挙がっている人に確認の上、配慮してもらうように注意を促すとともに、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて同内容の呼びかけを行う。	解決 対応中
122	<ul style="list-style-type: none"> <li>・脱衣場が水でびしょ濡れしている。人の迷惑は考えてない。こんな状態だったらこの寮にはいたくない。出ようと思う。</li> <li>・風呂に入ってあがる時、からだふいているのにシャワーの湯を後を見ないで二回もかけた。今迄 別々だけど三回あった注意書きして下さい。(意見箱 匿名)</li> </ul>	これまでも、同様のことがあり、トップを設置している。改善がない様子のため、あがる前に足を拭いてもらうように、浴室へ掲示を行う。シャワー使用の際は、周囲の人に気を付けってもらうように、浴室に掲示を行う。 座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、上記内容を伝えるとともに、注意を呼びかける。	解決 対応中
123	夜勤スタッフ2人をお願いします。1人ではトラブルに対して対応不。(意見箱 匿名)	休憩などはあるが、4人体制で夜勤を行っており、必要な場合には対応できる体制となっていることを、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて説明を行う。	解決 対応中

(別紙2)

124	インターネットを考えて下さい。お願いします。(意見箱 匿名)	字体などから投函者が分かり、確認を行う。館内放送で聞き取り難かったことがあり、書いた気がするが自分の気にしすぎかも知れないと話す。職員でも、館内放送の際に注意をするが、聞き取り難いことがあれば、その時に確認を行ってもらうように説明し納得する。	解決 対応中
125	お好み焼きでもいいのですが、広島風が焼きたい。(意見箱 匿名)	栄養士へ連絡する。座談会、および、苦情対応結果の掲示にて利用者へ連絡する。	解決 対応中
126	1/30今日の弁当のころもは、かたすぎ。(意見箱 匿名)	栄養士へ連絡する。利用者へ、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて伝える。	解決 対応中
127	入浴をしていないような異臭を放つ人がいる。食事と同じ様にチェックしてはどうですか。廻りの人の迷惑になると思います。(意見箱 匿名)	職員へ伝え、留意し必要な支援を行ってもらうように確認する。利用者へ、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、職員でも必要な働き掛けなどを行うが、気になることがあれば相談してもらうように伝える。	解決 対応中
128	ティータムを15時からにして、入浴日もお菓子をだしてもらえませんか。(意見箱 匿名)	職員で検討の結果、入浴時間との兼ね合いなど、実施は困難との結論となる。利用者へ、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて伝える。	解決 対応中

(別紙2)

129	食事の件ですが、牛肉の料理で国内産か外国産か、はっきり解りたいたいです。(意見箱 匿名)	栄養士から、業者へ確認し、国内産であるとの返答を書面で得る。利用者へ、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて伝える。	解決 対応中
130	2～3ヶ月前にヒズミをしている人を個別に入浴させて欲しいと投書をしましたが返答がありません。どうしてですか？(意見箱 匿名)	検討の結果、施設で把握している方は少数であり、また、施設を利用する理由はさまざまあり、その中で、お互いに理解をし合って生活を営んでもらいたいことなどから、現状では、別に入浴を行ってもらえるなどの対応は行わないこととなる。不快になど感じる方は、別途職員へ相談してもらうように、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて説明する。	解決 対応中
131	中傷、誹謗する気はありませんが、看護師ぶっている人がいます。私の半分ぐらいの年齢の人が、まだ、若いのに気分的に圧さえられた気持ちがあります。そんな威圧感を与えるなら、精神病院に勤務先を替えたらいいいと思います。その人の為を考えています。ここは、寮なのだから優しく、いいキャラクターの持ち主になって下さい。(意見箱 匿名)	職員へ内容を伝え、対応時に留意することを確認する。	解決 対応中
132	うがい薬ですが、極端に濃い時とうすい時があります。濃いのはうすめればいいですけど、うすいのは手がうてませんので、調整していただきたいと思います。(意見箱 匿名)	用法の濃度に幅があったため、統一を行う。利用者へ、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて伝える。	解決 対応中
133	乾燥機を1度に2台使っているのを見ましたが、これはどうなのでしょう。(意見箱 匿名)	台数も限られており、1人1台の使用にしてもらうように、座談会、および、苦情対応結果の掲示にて、呼び掛けを行う。	解決 対応中

(別紙2)

134	栄養が不足している。(本人 第三者委員) 第三者委員 横瀧氏、道中氏へそれぞれ本人から電話を行う。	本人へ、確認を行う。悪いことをするとI祉ギ-が減り、その補充のために掲示している第三者委員の電話番号に電話を行ったとのこと。悪いことについて、音楽を聴く、本を読む、テレビを観るなどと話し、病院に入院中からI祉ギ-が減ると電話(どこか不明)していたとのこと。病気や障害の影響も考えられ、当施設での苦情の仕組みについて説明、今後、対応を行うため、支障がなければ職員へ相談して欲しいことを伝える。入院中の状況や対応なども含め、医療機関へも相談を行うこととする。	解決 対応中
135	毒薬を飲まされている。(本人 第三者委員) 第三者委員 横瀧氏、道中氏へそれぞれ本人から電話を行う。	本人(42と同じ利用者)へ、確認を行う。現在処方されていないが、3種類の抗精神薬が合わず、それらは毒薬のため、処方されれば拒薬する、との内容を伝えるために電話を行ったとのこと。精神科定期診察の際、医師に確認を行うことを説明し納得する。再度、支障がなければ、解決や対応も早いいため、職員へ直接相談してもらうように説明し了解する。	解決 対応中