

平成27年度 港晴寮 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
4	1	0	2	1	4	0	0	0	1	2	0	1	1	1	3	1	0

〈4月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈5月度〉

- (申出) 平成27年5月12日(火)22:15頃近隣住民のA様より「施設から音がする。何か換気扇のような物は付けていませんか？」との問い合わせの入電がある。
- (対応) 「22時の消灯時に館内全ての換気扇その他、空調設備の電源をOFFにした上で職員が確認のため、巡回しているのでご指摘のような音が漏れる事はありません」と説明を行う。暫くして「分かりました」とご返答され電話を切られる。
- (申出) 平成27年5月15日(金)11:15分頃2階意見箱投書あり内容を確認する。匿名で「タンクトップで食堂におりないで下さい。食堂に入るときは上にTシャツを羽織って下さい。これはマナー」と記載されていた。
- (対応) タンクトップについては、施設内での着用は禁止しておらず年代的な嗜好のズレが大きく働いていると思われる。施設としても髪型と同じで個人の好みまでは制限は出来ないが、明らかに多くの他の利用者が不快と思うような衣類の着用(下着など)については注意する旨、今月のグループミーティング週間(25日～30日)時に全利用者に周知を行うよう対応した。

〈6月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈7月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈8月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈9月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈10月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈11月度〉

- (申出) 11月12日(木)2階意見箱に匿名の投書あり内容を確認する。
 - ①朝食の時に電話台に腰掛けている人がいるが職員は注意しないのですか？ダメだと思います。
 - ②起床時間でもないのに早くも暗い中で部屋掃除をしている。まだ寝ている人が多いので迷惑だと思う。掃除時間を決めて欲しい。
 - ③洗面所のお湯の管理は職員が(ON・OFF)にスイッチをすると思うのですが、ある人が職員でもないのに勝手にスイッチをONにしているのを見ました。
- (対応) ①への対応については電話台に「座らないで下さい」との内容を掲示すると共に、座っている利用者を見つけた場合、注意をするよう全職員に対し周知を行った。
 - ②③への対応については、11月度のグループミーティング週間中に各担当職員から全利用者に苦情内容を伝えた上で、掃除時間は起床時間後に行う事。給湯器は職員以外勝手に操作しないようあらためて周知を行った。

〈12月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈1月度〉

- (申出) 平成28年1月30日(土)午前10:30 2階意見箱に匿名の投書あり内容を確認する。「〇〇号室のY氏が朝5時に起きて3階に行っていることです。2階の者はまだ寝ています。3階に行って何かするのを迷惑になっているので止めさせて欲しい。」との内容であった。
- (対応) 個人名が記載されていたので担当職員よりご本人に対し、早朝の行動について改めて頂くよう説明し御了解される。その後、同様の苦情はなくなった。

〈2月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈3月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。