

平成27年度 みなと寮 苦情解決報告一覧表

苦情	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
件数	6	0	0	0	6	0	0	1	2	2	0	0	0	1	7	0	0

苦情解決報告詳細

<4月度>

(4階座談会) 平成27年4月1日(水) 娯楽室の椅子を交換して欲しい。

(対応) 確認を行ったところ、確かに古くなっているため、交換に向けて検討すること説明する。
後日、交換を行う。

<5月度>

※座談会・意見箱ともに苦情無し。

<6月度>

(申出) 平成27年5月26日(火) 安全衛生教育センターより、煙草の吸い殻やコップ、歯磨きチューブ眼鏡などが捨てられていた。煙草の吸い殻は火災の原因になっては困るので注意して欲しいとの苦情有り。

(対応) 当日朝のミーティングにて、職員に周知を行うと共に、利用者等にも注意喚起の対応を行う。

<7月度>

※座談会・意見箱ともに苦情無し。

< 8 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 9 月 度 >

(意 見 箱) 平成 27 年 9 月 29 日 (火) 「夕食時、2 回目のご飯をおかわりを要求したらお代わりは 1 回だけです。と説明を受けた。入所して日にちが経っておらず、いろいろな決まり事が分からない。誰が見ても分かるようにしてほしい。対応した職員の言葉遣いが御粗末に感じ、気分を害している」と記載されていた。

(対 応) 対応した職員に、主任から事実関係を確認したところ、確かにある。他に早朝に洗濯機を回していたので注意をし、使用時間 (7 : 0 0 ~) 掲示しましたが、破り捨て、自由奔放な行動をしている。主任が本人に面接を実施し「ルールを守るところは、守るように」また「今後苦情等があれば職員まで申し出るように」と説明対応を行い、納得する。職員に悪意がなく発した言葉でも相手にとっては「売り言葉」になってしまうこともあるので、行き違いが招かないように、他の職員を含めて注意喚起を行う。

< 1 0 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 1 月 度 >

(3 階座談会) 平成 27 年 11 月 2 日 (月) 昼食のどんぶりのご飯の量を増やしてほしいとの意見が聞かれた。

(対 応) 栄養士に確認を行ったところ、基準量より若干少ない事が判明したため、基準量にする事の説明を行う。

< 1 2 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 月 度 >

(意 見 箱) 「麺・焼きそば・焼きうどんの時、割り箸をお願いします」との記載されていた。

(対 応) 現状、カレーうどんの時には割り箸を提供している。麺類の献立の全てに割り箸使用はコスト面等の課題が発生する。現在、利用者用の箸が老朽化している事から、箸の先端部分に滑り止め加工したものに買い換えを検討しているところである事を 2 月での座談会で説明を行う。

< 2 月 度 >

(意 見 箱) 平成 28 年 2 月 16 日 (火) 「今日 (2 月 16 日) の朝のご飯の盛りつけは良かったよ。何時もこのような盛りつけであったほしい」と記載されていた。

(対 応) 栄養士、調理員に確認したところ、喫食者数が増えたためそれに合わせて平成 28 年 2 月 13 日 (土) より、米飯の炊飯量を増やしています。その影響で、若干盛り付け量が増えて事に対する反応の意見だと思えます。今後も盛り付け量に変化のないように対応していく。

< 3 月 度 >

(意 見 箱) 平成 28 年 3 月 6 日 (日) 「職員の〇〇さんの態度が悪いです。人に対して何も考えずにものを言います。態度を改めて下さい」との記載されていた。

(対 応) 指摘のあった職員から事情確認を行う。関わった際の不満を申し立てているようであり、利用者がそのように受け止めたことについても反省もあり、今後も丁寧な対応を心掛けるように注意を行う。上記の内容について申出者に説明を行い、理解を得ることが出来る。