

平成29年度 みなと寮 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
1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0

〈4月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈5月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈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〉

（苦情申出） 平成29年8月2日

朝食時のメニューのバナナミルクパンを、バナナアレルギーである利用者にて、謝って提供し、その事に対して利用者が激昂する。栄養士・厨房共にバナナミルクは加熱しているため、大丈夫との認識と3階の職員も最終確認を怠り、代替え品に変更するなどの措置を取ることが出来なかった。（普段はバナナが提供される時はゼリーを代替えとしている。）

（対応）

面接を実施するも興奮状態が収まらず、『これは殺人未遂だ。出るところに出て訴える。』と話す。また『過去にも甲殻類が食べれないのに出たことがあり、同じミスを繰り返している。もし、何かあったら、すみませんで済まされる問題ではない』と声を荒げる。対応策を考え、以後ミスがないように気を付ける旨、謝罪するが『謝って済まされる問題ではない。ここにいたら殺されるので退所する。』と訴える。栄養士・調理員からも今回の経緯の説明と謝罪するも興奮は収まらず、実施機関にも報告連絡し、自主退所となる。

その後、府社協運営適正化委員会に苦情を申し立てたようで、施設に連絡があり経過を説明する。今後は二重チェック体制を整えるなどの指導がある。また警察にも訴えたようで、河内長野警察より事情を確認に来られ、経過を説明したところ、被害届の受理は難しいであろうとのこと。

職員には検討会議を実施し、二重チェックなど今後の再発防止策について検討し、周知徹底を図ることを確認する。

〈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〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈12月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈1月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈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。