

令和元年度 苦情解決報告一覧表

苦情 件数	苦情申出人				苦情受付			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）	当事者了承非公開	不服申立
8	8	0	0	0	8	0	0	4	2	1	0	0	1	0	6	2	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

- (申 出) 浴室シャワーの水圧が低く、時間や水量が余分に掛かり節水効果のある低水圧用のシャワーヘッドに交換して欲しい。
- (対 応) 以前にも同様のシャワーの水量不足にかんする訴えがあり、理解を求めた経過あり。委員会にて検討を行い、理解を求めていくと共に今後は故障等の際に順次交換を行っていく。その後、調整し水量については幾分改善している。
- (申 出) 職員が同室者を探しに居室を訪問した際、間違えて申し出人のカーテンを断りなく開けてしまい、間違えて開けてしまった等の謝罪も無かった。他の同室者に対して、命令口調で話されたことについて、利用者を立場的に見下していると思えないと訴えがある。
- (対 応) 当該職員に対して注意指導を行う。申し出人に対しては、職員の対応の不手際を認め謝罪。その話のなかで、「施設生活を続けたくない。」との話があり、実施機関含めて調整を行う事になる。
- (申 出) 「館内で盗難が相次いでいる。施設として対策を考えないと盗んだ人が盗み得をしている。厳しい罰則を設けてはどうか。」との主旨の意見が投函されている。
- (対 応) 利用者懇談会にて全利用者に対して適切な場所で管理を行うように注意喚起し、窃盗行為は犯罪であることの説明を行う。また、罰則規定に関しては利用のしおりに記載されている内容に沿って対応を行っていく。
- (申 出) 「去年の外食会でウナギが食べられなかったので、うなぎ御膳が食べたい。」「帰寮時間を延長して欲しい。」「私はここに居たくない。役所とご連絡下さい。」との意見箱の投函がある。
- (対 応) 投函者と面談を行う。食事の件に関しては栄養士に報告。帰寮時間については、夕食時間があり延長は出来ないこと。役所との連絡は担当職員に引き継ぎを行った事を説明し、理解される。
- (申 出) 「盗みは犯罪なので、次回の医療者懇談会で講話する。」との内容が意見箱に投函されている。
- (対 応) 上記にも同様の訴えがあり。利用者懇談会で同じく注意喚起・周知を行う。その際、特に利用者からの訴えは無かった。

〈5月度〉

- (申 出) 食事面に関して、生活保護や高齢者が多い等の理由から総量や栄養価を減らしている。等の改善の要望が意見箱に投函されている。
- (対 応) 申出人の記載無く、「栄養価や食費に関して訂正を行い、冷凍食品の使用は集団給食の面から理解を求める。」等の回答書を作成し、施設内に掲示を行う。その後、訴えは聞かれていない。

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

申出事項なし

〈8月度〉

(申 出) 「Nパットがうるさい。」と意見箱に投函がある。

(対 応) 新しく始めた電動工具を使用した作業から発生していると思われ、作業担当者会議にて対策を検討。
ベランダ部分で作業を行う事とし、大きな音が聞こえる事は無くなっている。
上記の旨、掲示にて伝え理解を求めた。

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

(申 出) 「体調を悪くさせる職員がいる。」
「職員はひとのからだを思っているのか？たのしんでいるみたい。」等の内容の投函が続く。

(対 応) 申出人の記載は無かったが、投函したと思われる利用者と主任により面談を実施。
担当職員の信頼を失ってしまった。と関係が悪化している事が原因の一つであり、主のために
支援していることを説明。主も理解しており、担当ともこれからも相談したいとの話しでまとまる。
要望書は取り下げたいとの意向が聞かれた。

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

申出事項なし