

令和2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（揭示・その他）	当事者了解非公開	不服申立
6	0	0	5	1	6	0	0	4	0	1	0	0	0	1	0	6	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

申出事項なし

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

(申 出) 7/7数日間続いた強風にて、木の枝が折れ近隣住宅の田畑に入り込んでいると近隣住民より河内長野市役所資産活用課へ連絡があった。
担当課が現場確認した後、当施設へ来寮し、当施設の敷地内の木との事で何らかの処置を行ってほしいとの内容であった。

(対 応) 当施設職員が担当課職員同行の元、近隣住宅の田畑を確認したところ、折れた木の枝が入っているのを確認する。折れた枝とされる樹木も確認するが生えている箇所及び、大きさからすると、素人では対応困難と判断。また、当施設の私有地内の樹木なのかも不明なため、担当課職員に書面の依頼を行い、近隣住民には「対応について少し時間を頂きたい。」旨をお願いしたところ、快く理解をしてくれる。
7/15担当課職員が見取り図・土地所在図・登記記録を持参し来寮。当施設の私有地である事を確認する。その後、河内長野市役所 環境経済部 農林課へ相談し、森林組合への紹介を受けたため相談したところ、伐採は可能との事で依頼を行う。
10/13に伐採を行い、近隣住民への説明を行う予定。

(申 出) 9/28(月)の昼食で小鉢の料理をA氏がB氏に毎日(タバコ)を貰っているのでB氏に食べとってわたした。
(投函内容をそのまま記載)

(対 応) 意見箱の申し立て氏名が匿名である事とフロアでの共有問題である事から、座談会にて注意喚起を行う。
・1日の摂取カロリーが決まっている。また食べられない(好き嫌い)物についてはトラブルの原因や疾病上、禁止されている食物やカロリー制限がある利用者もいるため、他者に振る舞わず処分するように伝える。

- (申 出) 9/25(金)の4Fの夜勤の職員タバコ部屋深夜時間に「A」の利用者が開けておくと夜勤職員に話をしたので夜勤職員はタバコ部屋を全く閉めなかった。
(投函内容をそのまま記載)
- (対 応) 意見箱の申し立て氏名が匿名である事とフロアでの共有問題である事から、座談会にて注意喚起を行う。
・昼夜問わず、喫煙室の扉は閉める事。喫煙者は喫煙ルールを守るように伝える。
- (申 出) 9/29の午後7時頃にA氏がローカをパンツ1枚で歩いていました。
- (対 応) 意見箱の申し立て氏名が匿名である事とフロアでの共有問題である事から、座談会にて注意喚起を行う。
・団体生活であり共有された居住空間ですので、周囲が不快に思うことは避けて頂き、衣類はきちんと着用して生活をして頂くよう説明する。
- (申 出) 9/29の夕食時に魚料理をA氏がB氏に全部お皿ごと食べさせた。
- (対 応) 意見箱の申し立て氏名が匿名である事とフロアでの共有問題である事から、座談会にて注意喚起を行う。
・1日の摂取カロリーが決まっている。また食べられない(好き嫌い)物についてはトラブルの原因や疾病上、禁止されている食物やカロリー制限がある利用者もいるため、他者に振る舞わず処分するように伝える。

〈8月度〉

申出事項なし

〈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) お魚の煮付けがまずいです。水分が多すぎて(煮汁)味が全て出てしまって、魚の味がしません。ゴボウ等はやわらかく美味しいのですが、煮汁が多いのはなぜか?と思います。今一度お考え頂けませんか。
- (対 応) 苦情の内容を栄養士に報告。調理法等に問題はないか再検討を行う事となる。煮汁が出ないように調理を行い、食事提供を実施。匿名であったが、女性利用者である事を把握していたため、食事状況を確認したところ特に意見は聞かれなかった。

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

申出事項なし