

(別紙1)

令和2年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	救護施設 千里寮
苦情受付期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	53
うち第三者委員への申立件数	1

2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	0
B 施設長	52
C 第三者委員	1

3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	3
B 利用者の家族	0
C 匿名	50
D その他	0

4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	3
B 管理者・職員の対応に関する事項	5
C 個人の嗜好・選択に関する事項	2
D 財産管理等に関する事項	3
E 制度・仕組みに関する事項	0
F 建物・設備に関する事項	1
G その他	39

5. 解決状況

項目	件数	
A 当事者了解	公開(掲示・その他)	51
	非公開	2
C 不服申立	0	

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和2年 4月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	鍋物ノ具オオカワリデキナイカ。ハクサイトカ、ウドン、オ肉トカデス (意見箱 匿名)	栄養士より「鍋物は、普段の食事のおかずと同じで、加り計算しており加りオーバーとなりますのでおかわりはできません」と返答がある。上記内容を、座談会・掲示板で連絡した。	解決 対応中
2	先日掃除の人が洗面台が汚れているのは、車椅子の人が歯を磨くからと言っていました。車椅子の人は洗面台で歯を磨いてはいけなのですか。教えてください。(意見箱 匿名)	車椅子利用の有無にかかわらず、洗面台は共用スペースの為、どなたでも使用して頂いても構わないことを座談会・掲示板にて周知した。また、洗面台を汚してしまった場合は、職員へしらせてもらうと共に、清掃へのご協力も併せて依頼し、座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
3	ここ最近トイレで尿を床にこぼす人がいますが、ある人の会話に車椅子の人がよく使うからと言う言い方をしていました。それは車椅子の人がこぼしているという意味ですが、車椅子の人がこぼしているのを見たことはありませんが、健常者の人がこぼしているのは見たことが有ります。偏見の目で見ないで欲しい。(意見箱 匿名)	車椅子の方が、尿を床にこぼしていると決めつける事はやめてもらうように、座談会と掲示板にて連絡した。また、尿を床にこぼしてしまった場合は、清掃のご協力も併せて連絡した。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和2年 5月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4	下着・靴下の支給をお願いします。(意見箱 匿名)	年に2回衣類の支給を行っており、次回支給時に意見として検討する。急を要して下着や靴下を必要とする場合は、各担当職員へ相談するよう、座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
5	酢の物が食べたい。(意見箱 匿名)	栄養士より「献立表に取り入れるようにします」との返答がある。返答の内容を座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
6	みそ汁でトンヅルを1週間に1度は出して欲しい！みそ汁が一番うまい！(意見箱 匿名)	栄養士より「1週間に1度は出せないですが、献立表に取り入れるようにします」と返答がある。返答の内容を座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和2年 6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
7	2階廊下の掃除ですが、7時からだと思いますが、6時50分頃から始めます。掃除の人の靴音が(キュッキュ)と大変うるさいです。7時から掃除して下さい。また、キュッキュと鳴らないように歩いてください。(意見箱 匿名)	作業担当者へ報告し、該当利用者の方へ注意を行った。	解決 対応中
8	以前、缶ペットボトルのゴミ箱からSさんが拾い給水器で水かお茶を入れて飲んでいました。衛生的に悪いと思います。ゴミ箱をケアステーション内に入れてはいかがでしょうか。職員の目が届くように。(意見箱 匿名)	ゴミ箱から回収した缶やペットボトルを使用し、ティーサーバー等で飲み物を汲む行為は、不衛生な為、やめていただくよう、該当利用者にご注意しました。また、ゴミ箱をケアステーション内に入れてしまうと、使用しにくくなり、缶やペットボトルの放置や一般ゴミのゴミ箱へ捨てる等の不衛生な状況が懸念される為、現状のままとさせて頂く旨を、座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
9	部屋の窓の開け閉めは職員にしてほしいです。定期的に放送がありますが、それ以外の時間にも開ける人がいます。1月・2月・3月・4月は朝早く窓を開けられると冷たい空気が入ってきます。自分は持病のちくのう症があり、冷たい空気を鼻から吸うと片頭痛がおきます。頭が痛くてたまりません。また、夏は虫がいっぱい入ってくると思います。できるだけ、職員の方で開け閉めしてください。(意見箱 匿名)	感染症予防の為、定期的な換気をお願いしており、利用者の皆様にて開閉のご協力を依頼した。また、定刻以外の換気については、居室毎に担当職員と話し合ってもらうことを併せて依頼した。上記内容を座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
10	給茶器でお茶を入れるとき、後ろにきて、217号室のT氏が杖をたたいて「待ってんで」というけど、みんなの給茶器なので順番でしょう。今度杖をたたいてきたらたたき返すかも。(意見箱 匿名)	ティーサーバーは皆様の共有物であるため、順番に使用してもらうように周知した。また、長時間のご使用は避けてもらうように、併せて依頼する。今回のようにトラブルとなった場合は、すぐに、職員へ報告してもらうように、座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
11	最近、特に良く見るようになったことがあります。廊下等で下着姿の人がよくみかけます。寮の規則ではNGせめてTシャツで生活にはどうですか。それか、上衣を1枚羽織るぐらいの気配りが必要かと思えます。これから夏になると下着姿の人が増加すると思えます。今のうちにやめさせてほしいです。(意見箱 匿名)	集団生活であり、不快に感じる方もいるため、下着姿で、廊下やその他の共用スペースを利用することは止めて頂くよう連絡した。また、「入所のしおり」にも記載しているため、再度ご確認して頂くよう依頼した。これらの内容を座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
12	車椅子トイレのドアを開けっ放しで便をされている人がいます。前を通ると不快です(気分を害する)。ドアは閉めてください。(意見箱 匿名)	身障者トイレや個室のトイレを使用する際は、ドアと鍵を閉めて頂くよう、座談会・掲示板にて連絡した。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和2年 7月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
13	放送を1Fまで届くようにして下さい。彼女からTELがあるから。(意見箱 匿名)	放送について、日常的な内容は、居室等居住スペースのある2Fと3Fに行っており、緊急時のみ全館放送を行っている旨を、グループワークと掲示にて利用者へ連絡した。	解決 対応中
14	3Fエレベーター前とテレビ前の窓は開けるのは控えた方が良いのでは？2日前(6/9)スズメバチが入ってきそうだったので、慌てて閉めました。感染症予防のため開けるのは分かりませんが、リスクの対策を！！(意見箱 匿名)	各階エレベーター前とテレビ前の窓は開けないようにする旨を、該当場所に掲示した。上記内容をグループワークと掲示にて、利用者へ連絡した。	解決 対応中
15	錠剤をPTPから手一本でつまんで渡すって普通する？グローブ付けるか洗うか、消毒してからなら分かりませんが…。ほとんどの職員さんがしています。(意見箱 匿名)	全職員へ下記の点について確認し対応の統一を図った。利用者へ、グループワークと掲示にて連絡した。 ●なるべく手でつまんで渡さない事 ●必要に応じ利用者へ開封して頂く ●小まめに手指消毒をする	解決 対応中
16	2かいきつえんじょのベンチをソファーにかえてください。(意見箱 匿名)	喫煙所は長居する場所ではなく、防火上の観点からもベンチの交換は行わない旨を、利用者へグループワークと掲示にて連絡した。	解決 対応中
17	身障者トイレを健常者の人がよく利用しています。普通のトイレが空いているのに、確認せずに、身障者トイレに一直線に入る。身障者が入れなくて困っています。出来るだけ身障者トイレを使わないでほしい。(意見箱 匿名)	排泄に車椅子用トイレの利用が、必要な方がおられるため、利用可能な方は、緊急時を除き、一般トイレを利用してもらうように、利用者へ掲示とグループワークにて連絡した。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和2年 7月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
18	1階喫煙所付近、灰皿のない場所でタバコを吸う217号室U氏 がいます。灰皿のある場所で吸って下さいと1度注意しましたが、吸っているの で、職員から言っていただけませんか。(意見箱 匿名)	本人へは、担当職員から確認の上注意を行った。喫煙をする際は、灰皿近く で吸ってもらうように、利用者へグループワークと掲示板にて連絡した。	解決 対応中
19	野菜料理をふやしてほしい。(意見箱 匿名)	栄養士へ報告し、野菜料理を増やせるよう努力するとの内容を、利用者へ グループワーク、および、掲示板にて連絡した。	解決 対応中
20	プチトマトが食べられません。以前、破裂恐怖症でも切らせて下さ いってざんさいしこう調査で書いたら、取り上げられませんでした。ト マトは大好きです。でも切ったら食べれるんです。だったらナイフを置 いて欲しい。置けないんだったら切って欲しい。きざみの人にはトマト 切っていますよね？お願いします。(意見箱 匿名)	ナイフは危険物に該当し、テーブル等に置くことはできないため、必要 な時は職員へ申し出てもらうように、利用者へグループワークと掲示 にて連絡した。	解決 対応中
21	サカナ料理ワ1/4ホドニシテ、焼ソバ・ラーメンナドオオメニダ シテホシイ。(意見箱 匿名)	栄養士へ報告し、栄養のバランスに配慮し食事を提供しており、焼そば・ ラーメンは塩分が高く、頻りに食べると体によくないため、現在の提供 回数を維持させてもらうとの内容を、利用者へ座談会とグループワーク にて連絡した。	解決 対応中
22	他人の洗濯物を洗濯機から乾燥機に入れたり、乾燥機からか ごに入れたりするのはやめてください。(意見箱 匿名)	他利用者の洗濯物を勝手に移し替えることや取り入れることは、紛失 等トラブルの原因となるため止めて頂くように、移動が必要な時等は 職員へ声を掛けてもらうように、グループワークと掲示にて利用者へ 連絡した。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和2年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
23	介助食の重役出勤、本当にやめさせて欲しいです。只でさえ座る座席が無くて、パンの日は並ぶ人がたくさんいて、正直言って腹がたちます。ちゃんと時間を守って欲しい(その為に席が無いのだから)(意見箱 匿名)	下記の内容を、グループワークと掲示にて利用者へ説明をした。介助食の利用者には、職員から確認をおこない、理解を求める、必要な場合は個々に対応を検討する。職員で対応をおこなう感染症予防の対策として、食堂テーブルの着席人数を少なくしており、待ち時間が増えることもあるが協力をお願いしたい。	解決 対応中
24	外の気温と中の温度がはげしすぎる。室内も含め、中の温度が低すぎるのではないのでしょうか？(意見箱 匿名)	各階東西の掲示板に温度計を1台ずつ設置し、確認して頂きたい旨をグループワークと掲示にて連絡した。	解決 対応中
25	ここから出す気はあるのか？ 6,000円はあまりに少ないのでは？ アルバイトでの交通費は出るの？ 公の回答を求む。(意見箱 匿名)	小遣い銭の支給については、日用品の現物支給も踏まえ、法人として決定し、支給している。就労の交通費については、収入認定の際、控除してもらう事で対応している。個々の事情もあるため、担当者に相談して欲しいとの内容を、座グループワークと掲示にて連絡した。	解決 対応中
26	マンガの本とか小説の本が元の場所に戻っていないのでちゃんと戻すようにして下さい。(意見箱 匿名)	漫画や本などは、共有物である為、使用後は、所定の場所へ戻してもらうようにグループワークと掲示にて連絡した。	解決 対応中
27	タバコの貸し借りや現金の貸し借りも都度都度見たり聞いたりします。全くもってルール、規則が守られていないのではと思います。(意見箱 匿名)	タバコや現金、その他、物の貸し借りや譲渡は、寮の規則で禁止となっている。トラブルの原因にもなり、状況に応じ、退所も含めた厳正な対処となるため、辞めて頂くように、グループワークと掲示にて連絡した。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和2年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
28	外の喫煙所で鳥(鳩、スズメ)にパンとかお菓子をあげている人がいますが、感染症はコロナだけでなく、鳥も様々なウィルス、菌を持っている可能性があるため、そっごく止めさせてほしいです。(意見箱 匿名)	周辺の地面が糞で汚れ、清掃が必要な状態となっており不衛生である。糞には様々な菌が含まれ、感染症の原因にもなるため餌をあげないよう、グループワークと掲示にて注意喚起を行った。	解決 対応中
29	朝食のパンをタバコを吸いに出た時に雀や鳩にあげているのを見かけます。放送で言っても言う事を聞かずでポケットに忍ばせてるんだと思います。再度、食事の時にチェックしないと何度も繰り返すのではと思います。(意見箱 匿名)	朝食のパンを持ち帰ることは食中毒の原因にもなりえるため、持ち帰らないように。職員も確認をしているが、持ち帰っている利用者を見かけた際には、職員に知らせて欲しい。パンを餌として野鳥にはあげないように。上記内容を、グループワークと掲示にて伝え、注意喚起を行った。	解決 対応中
30	今更ですが、タバコを吸いに外に出たり、外出する時に8~9割の人が上履きで出たり入ったりをしています。貼り紙なんてひとつも役に立っていない感じです。 ※職員の人でも何人か外に出る時に靴に履き替えていないから無駄な様な気がします。まずは、職員がちゃんとした行動を取らないと意味が無いような気がします。(意見箱 匿名)	感染症対策の為、喫煙の際でも外履きと内履きの履き替えをしてもらうように、グループワークと掲示にて連絡をおこなった。1F玄関通路口に抗菌吸着剤の絨毯を設置しており、施設へ入る際は、車椅子を使用している方も含め、その絨毯の上を通ってもらうように伝える。また、全職員へも外履きと内履きの履き替え徹底を伝える。	解決 対応中
31	咳やくしゃみを遠慮なしでされており、生理的にムリです。マスクさせて下さい。コロナ本当に増えているので不安です。(意見箱 匿名)	咳やくしゃみをする際は、マスクの着用や手で覆うなど、咳エチケットを守った生活を送って頂くよう、グループワークと掲示にて連絡した。また、マスクが無ければカステーションへ取りに来てもらうように連絡した。	解決 対応中
32	朝の4時や5時に洗面所でシェーバーを使用している人がいて、眠れない。注意してもわからない様で。取り上げて下さい。せめて起床時間以降の使用にして下さい。(意見箱 匿名)	午後10時~翌日7時は就寝時間であり、シェイバーは音が響く為、起床時間の7時以降に使用すること、就寝時間以外でも、夜間など周囲の方へ配慮の上、使用して欲しい旨をグループワークと掲示にて連絡した。就寝時間中に使用されている方がいれば、夜勤者まで知らせてもらうように連絡した。	解決 対応中

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
33	311号室のTさんが夕方上履きのままで外出届も書かずにマスクもせずに出かけて帰って来た時はそのまま寮に入ってきます。今コロナ感染が多いのにマスクも外出届けも書かずに出るのには許されるのでしょうか？一度ならず何度もしているので注意して下さい(意見箱 匿名)	下記の内容をグループワークと掲示にて連絡した。 先月からお知らせしていますように、施設外へ出る際は、外履きへ履き替えをお願い致します。また、新型コロナウイルスが流行しております。人混みへの外出は避け、マスクの着用をお願い致します。マスクが無ければケアステーションまで申し出て下さい。安否確認のため、外出簿への記入をお願い致します。	解決 対応中
34	真面目にしているのがアホらしくなります。玄関からタバコを吸いに出る際も何食わぬ顔で上履きのまま出て寮に入っている人が多数います。小さな事も守れないなんて大人失格です。(意見箱 匿名)	1F喫煙所へ行かれる際も外履きへ履き替えて外出をして頂く旨をグループワークと掲示にて連絡した。	解決 対応中
35	「千里寮 利用のしおり」の中で「特に注意すること」が守れておりません。やはりこれは守るべきこととい特に留意すべきと考えます。が、いかがでしょうか(食事の際のタオル、帽子)(意見箱 本人)	利用者に、下記の内容を、グループワークと掲示にて連絡した。 不快に感じられる方も居られる為、食事の際は、首等にタオルを巻かない、帽子をかぶらないでください。気持ちよく生活を送ってもらえるように、ご協力して頂きたい。	解決 対応中
36	310号室のI氏も誰かのお使いか解らないですが、コンビニ行くのに外出届も書かず、マスクもせず上履きで行き帰りしています。万が一こらな感染したら寮全体に迷惑が掛かる事すら分かっていないのでしょうか。注意されないと大事な事になります。が… (意見箱 匿名)	安否確認の為、外出する際は外出簿へ記入をしてから外出をして頂くよう、グループワークと掲示にて連絡した。	解決 対応中
37	毎回同じ服の人は着替えないので衛生面でどうなのか？下着もそのままなのか？風呂やシャワーやってないでしょうか。担当の職員さんの指導とは何でしょうか？夏なので、とくにニオイも気になります(意見箱 匿名)	下記の内容を座談会と掲示板にて連絡した。 集団生活ですので、入浴や洗濯、その他の衛生面等、他の方にも配慮した生活を送ってください。個々の状況に応じ、職員からも支援を行います。気になることがあれば、職員へ相談してください。	解決 対応中
38	職員に「ラムネとお茶を一緒に飲んではいけない」と言われた。(第三者委員 本人)	当事者より、当時担当していた職員から注意を受けたと話される。当時の担当職員はそのような内容は伝えておらず、その旨を報告したが、当事者は納得した様子ではなかったとのこと。後日、主任と面談を行い、当事者からは「清涼菓子は液体に溶かして食べるための菓子であるからそうした」と話されている。溶かさずに食べるのが一般的であり、それぞれをおいしく感じる食べ方であることと、一緒に食べることを止めるようにとは言っていないことを主任より説明があり、納得された。	解決 対応中

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
39	喫煙所で灰皿の無い場所で吸う人がいます。灰皿の前で吸うようにして下さい。今までに灰皿の無い場所で吸っているのを見た人308Nさん、208Tさん、210Sさん、217Uさん 意見箱 匿名)	該当利用者については各担当職員より注意を行った。また、喫煙をする際は灰皿の近くで喫煙し、スペースが限られているため、喫煙後は退室して頂き譲り合っ て利用してもらうように、掲示板・グループワークにて連絡した。	解決 対応中
40	201Kさんと211Tさんが同じコップでコーヒーを回し飲みしています。濃厚接触になるのでは、感染したらどうするんですか？ (意見箱 匿名)	同じコップでの飲み回しは、感染症の原因となり不衛生なため行わないで頂きたいことと、嗜好品の遣り取りにも該当するため行わないように、掲示板・グループ ワークにて連絡した。	解決 対応中
41	寮長様 コロナ感染予防にご努力ありがとうございます。つきましては、気懸りな事を感じています。いつも美味しく戴いています 食事の際、みそ汁とご飯がお代わり出来るのですが、ご飯のお代わりもみそ汁と同様に新しい食器を使って頂けないでしょうか。今の様に利用者が食べたままの食器にごはんを注いでい ると厨房の方の手としゃもじを介してご飯の全部が危険になりかねません。インフルエンザ等が流行する前に是非ご改善をお願い します。 (意見箱 匿名)	感染症対策のため、10月15日より、下記の方法を実施している。 ①ご飯のお代わりは使い捨て容器を使用する。 ②雑炊やカレーライス、丼物等は大盛で対応し、おかわりは行わない。 ③配膳者については、事前に大盛の希望を確認する。	解決 対応中
42	身障者トイレを健常者の人が良く使われていますが、出来るだけ空けたいです。2階には3カ所しか無いトイレを使わ れると身障者の人が使えない。使うなど言うのではなく、ひかえて欲しい身障者の人にはそこしか使えない人もいますから、 なかには便座を上げて立ち上げて小便をしたらしき時があります。便座カバーが上がっているから。(意見箱 匿名)	身障者トイレは共有スペースであり身体障害者の方の専用トイレではないが、なるべく身体障害者の方が優先して使用できるよう、配慮して使用して頂きたい旨 をグループミーティングと掲示場にて連絡した。	解決 対応中

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
43	職員さんの名前がなかなか覚えられません。ド忘れ含めて。できるだけ名札を見えやすい所につけてくれたらたすかります。(意見箱 匿名)	下記内容を座談会と掲示板にて連絡した。 生活支援員の職員は首から名札を下げていますのでご確認下さい。その上で、名前が見にくいようでしたら、声をかけてください。	解決 対応中
44	ティーサーバーのお茶が粉っぽくて口の中がパサパサしている(意見箱 匿名)	職員の方でも実際に確認した。粉末の葉を使用しているため、少々粉っぽく感じたが、パサパサするほどではなかった。また水を足すと粉っぽく感じなかったため、粉っぽいと感じた場合は、水またはお湯を足して頂くよう連絡する。その上で、粉っぽさが残る・パサパサすることがある場合は、職員まで声をかけるよう、座談会・掲示板にて連絡した。	解決 対応中
45	担当者変更か寮変更を切に願う(意見箱 本人)	投書された利用者と主任が面談を実施している。投書された利用者は、地域移行を希望されていたが、実施機関の職員は年内の移行は厳しい旨の内容を施設担当職員と話しをしていたとのこと。だが、施設担当職員からそのような話がなかったとのことで、信頼関係が崩れてしまったと話されている。主任が実施機関へ連絡し、投書された利用者と後日面談を実施することで了承された。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和2年 12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
46	スキ、キライについて、食べ物キライな物がある人のふりかけなどのしきゅうはないですか？さすがにかわいそう (意見箱 匿名)	栄養面のバランスを考慮して食事を提供しているため、個別での嗜好対応は難しいことを連絡する。また、アレルギー等で食べれないものがあつた場合は、代替えの物を提供するため、職員まで声を掛けて頂きたい旨を、グループミーティングと掲示板にて連絡した。	解決 対応中
47	マスク注意について。利用者に注意させないでほしい。ある人はハンザイ者の用にマスクしていないだけでおこつている。 (意見箱 匿名)	新型コロナウイルスやインフルエンザ等、感染症予防としてマスク着用に協力して頂いている。マスクを着用していない方には、継続して声を掛けさせて頂き、気になる点があれば職員まで声を掛けて頂きたい旨を、グループミーティングと掲示板にて連絡した。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和3年 1月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
48	携帯電話はマナーモードにしてください。居室で使用されると音がうるさいのですよ。(意見箱 匿名)	居室内で休まれている方もいるため、居室内では携帯電話をマナーモードにして頂くよう、座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
49	本棚にあるマンガ本とか書説とかを返さない人がいるので、それはやめてください。 本を読み終わったらちゃんと元の位置に戻してください。 絶対に部屋に持ち込まないでください。(意見箱 匿名)	共有の本や漫画を読み終えた際は元の位置に戻して頂くよう、座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
50	食事時のBGMを変えてもらえませんか。なんだか気分が重くなる。もっと軽やかなのがいいな。(意見箱 匿名)	1月と7月にBGMを変更しており、次回変更の際に参考にさせて頂く旨を座談会と掲示板にて連絡した。特に同様の意見は挙がっていない。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和3年 2月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
51	EVを2台ともボタンを押して待つ人が多いけど、あれはやめてほしい。先に来た方に乗っちゃうので1台無駄になる。 (意見箱 匿名)	下記内容を座談会と掲示板にて連絡した。 エレベーターの使用に関して、使用するエレベーターのみ押すようにして下さい。 なお、急を要している等、それぞれ状況は様々ですので両方のボタンを押すこともある旨、ご了承下さい。	解決 対応中
52	食事の時、職員が部屋まで呼びに行く必要があるのでしょうか？ 食事の放送もしているし、時間も決まっているのだから自分で判断するのが当たり前だと思うのですが・・・ (意見箱 匿名)	体調確認ならびに在寮確認の意図もあり必要に応じて居室確認を行っている旨を座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中
53	なぜ1階トイレ清掃の時間がバラバラなのですか。午前にしたり午後にしたり清掃の札には13:00～13:30と書いてあります。 決まった時間にしてほしい。行って清掃中だとまた上のトイレに戻らないといけない。(意見箱 匿名)	業務の都合上、清掃時間を統一することは困難なことを座談会と掲示板にて連絡した。	解決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和3年 3月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
	(意見箱に投書された意見はありませんでした)		解 決 対応中