

令和元年度 京都市中央保護所 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																	
29	25	0	1	3	29	0	0	2	6	0	0	0	0	23	29	0	0

〈4月度〉

- （申出）1. シャワー浴後、泡が床に残ったまま放置し流さない。
2. コップにお茶を入れて手を振って歩くので床に水滴が落ちている。水滴を拭かない。
- （対応）1. 2. 共に朝礼時に利用者へ周知することで、了承を得る。
2. については当該利用者へ注意喚起した。

〈5月度〉

- （申出）朝食のパンを居室に持ち帰っている。職員も黙認しており持ち帰ってもOKならば自分も持ち帰りたいと訴えあり。
- （対応）申し出があった際に食中毒予防の観点から、食堂から食事の持ち出し、食堂への持ち込みは禁止していることから、遵守してもらうよう説明する。また、他利用者へは改めて朝礼の機会を通じて周知することを伝える。

〈6月度〉

- （申出）2階洗面台にて、利用者がスリッパを洗っていた。不衛生なので止めさせて欲しい。
- （対応）本人に事実確認を行った結果、すぐに謝罪あり。今後、スリッパや靴等を洗う場合は駐車場の水道を使用するよう伝える。
- （申出）利用者が入浴した際に浴槽の蓋が開けばなしで熱湯が蛇口から注がれていた。また、洗面器や椅子も散らかっており、シャワーも出しっぱなしの状態であったと聞いた。詳細を聞いて然るべき対応を取ってほしい。
- （対応）利用者に詳細確認を行った結果、蛇口から浴槽に熱湯が注がれ続けていた事は事実であるが、洗面器や椅子は散らかっておらず、シャワーも出ていなかったとの事。職員が確認行った所、浴槽内はかなり高温になっていた為、温度調整を行った。

- （ 申出 ）利用者の携帯電話のマナーが悪い為、注意してほしい。改善されないなら携帯電話を事務所預かりにしてほしい。
【苦情内容】
①面談ブース以外の場所で携帯電話を使用している。
②着信があった場合にすぐに電話に出て大声で通話しながら面談ブースまで移動している。
③面談ブースでの通話の際の声大きい。
④施設に帰ってくる際にも大声で通話していることがある為、近隣住民から苦情が出る前に注意すべき。
- （ 対応 ）利用者に内容を確認し今後行わないよう厳重注意行う。職員より携帯電話の使用に関しては数回注意している為、併せて今後同様の苦情が上がって来るようであれば厳しい対応を取る事を伝えておく。
- （ 申出 ）利用者が娯楽室で椅子に足を上げて足の皮をめくっている。白癬の可能性もあり不衛生なので注意して欲しい。また、白癬であれば受診させてほしい。感染対策の必要があれば入浴を最後にする、浴室のバスマットを専用の物にする等の対応を検討して欲しい。
- （ 対応 ）利用者に職員が事実確認と下肢の状態確認を行う。事実認められ為、以後、気を付けるよう注意行う。
両下肢ともに白癬の形跡無く、乾皮症の可能性が高いと思われる為、看護師出勤時に確認してもらうよう伝える。

〈7月度〉

- （ 申出 ）3階の乾燥機がフィルターを外した状態で使用されていた注意してほしい。
- （ 対応 ）利用者が「気づかずに使用した。」との事であった為、以後注意するよう伝える。
- （ 申出 ）乾燥機のフィルターが目詰まりしているのに誰も掃除をしようとしなない。掃除は職員ではなく使用している利用者が行うべきであるので、掃除をしていない利用者を指導してほしい。
- （ 対応 ）翌日の朝礼にて乾燥機使用の際にフィルターの目詰まりに気付いた場合は掃除をするよう注意喚起を行う。
- （ 申出 ）清掃担当者が清掃作業開始時間の13:30を待たずに清掃作業を開始している。昼食後直ぐに作業を開始するのは他の利用者も迷惑に思っている為指導してほしい。
- （ 対応 ）意見を頂いた当日に清掃作業担当者に受診や面談等の予定がない場合は13:30から作業を開始するよう伝え了承される。

〈8月度〉

- （ 申出 ）①1階の洗濯機をホームレスの方が使用する際に飲酒や食事を洗濯機付近で行っている。不衛生なので止めさせてほしい。
- （ 対応 ）当該利用者に次回利用される時に利用について再度説明を行う。また、利用についての注意点の掲示を行う。
- （ 申出 ）②洗濯機、乾燥機の中にタバコ、ライターを入れていた。施設内で喫煙する事も考えられる為、危険物や火器類は事務所で預かるのが良いのではないか。預かるのが難しいのであれば来所時に声掛けを行ってはどうか。
- （ 対応 ）当該利用者に次回利用される時に利用について再度説明を行う。また、利用についての注意点の掲示を行う。

〈9月度〉

- （ 申出 ）・一部の人にチャンネルを独占されている。長時間独占されており、リモコンも自分の所に置いておりチャンネルも変えられない。
・イスが戻されていない。出っぱなしの状態が続いている。

- （対応）9月12日の朝礼にてTVを視聴する際はお互いに譲り合う、声掛けをし視聴してもらうよう協力をお願いすることで了承を得る。
- （申出）・昨夜、娯楽室で野球中継を見ていたところ、「雨降って試合中止になるから、チャンネル変えんで」と言われた。
まだ、試合中止が確定しないので待つて欲しいと申し出たが「もう終わりや、(チャンネル)変えるわ」ときつく言われた。「もう少し言い方を丁寧に言って欲しい」
- （対応）・9月12日朝礼時に、テレビを視聴する際はお互いに譲り合い、チャンネルを変える際は他者に声掛けてもらうよう協力をお願いすることで了承を得る
- （申出）・「先ほど、Aさんが9月11日夜にあったBさんとのトラブルはBさんは全然悪くない。Aさんがテレビを独占してる方が良くない」との申し出あり。
- （対応）・9月12日朝礼時に、テレビを視聴する際はお互いに譲り合い、チャンネルを変える際は他者に声掛けてもらうよう協力をお願いすることで了承を得る
- （申出）夕食の配膳の際、職員が利用者に対して「ほんまにそんな事言うたんか！」と強めの口調で詰め寄っていた。利用者は「やってません。しりません。」と返答しているにも関わらず強気の口調で詰め寄っていた為、困惑していた。素人目から見ても認知症の人取るべき対応ではないと感じたので、施設で働く職員がそのような行動を取るの如何な物か。トラブルに発展しかねないので対象の職員を指導し、研修等を受けさせたほうが良いのではないか。
- （対応）職員間で話し合い、必要であれば研修等を実施する旨伝える。当該利用者に事実確認するも「ちょっとわかりません。」と既に記憶無しの状態であった為、確認取れず。サービス会議で利用者への対応について再度職員へ注意喚起を行う。
- （申出）食堂でA氏とB氏が特定の利用者の悪口を言っている。本人がその場にいらない為、現在はトラブルとなっていないが、今後トラブルにならない保証はない為、注意した方が良いのではないか。また、聞いていて第三者も気分が良い物ではないので止めさせて欲しい。
- （対応）各担当支援員に伝え、当該利用者に注意を行う。
- （申出）朝礼時に「以前から新聞が切り抜かれることがあり、注意してもらっているが改善されていない。
みんなが困ってるので対策して欲しい」
- （対応）申し出に対し、改めて対応策を協議することで承諾を得る。
また、朝礼時に利用者に対して新聞他本など備品であり、破く・切り取る等しないよう注意喚起する。

〈10月度〉

- （申出）他利用者の居室からテレビの音が廊下まで聞こえており迷惑なので注意して欲しい。
- （対応）当該利用者の居室へ職員が訪室。踊り場からも若干の音が聞こえている事を確認。居室ドアを開けると居室の別の利用者ベッド上にて当該利用者が一人であぐらをかいて座りながらスマートフォンで野球中継を見ている状態であった。音量を下げるよう注意する。
その後、苦情申し立て者に注意した旨を伝える。
- （申出）同室の利用者が夜間帯に電気を何度も点けたり消したりして眠れず、体調が悪くなった。個室対応にしてほしい。

- (対応) 13:00
申し出者に居室変更をして間もない上、共同生活であるのである程度は許容してもらう必要がある事を伝える。消灯時間後にA氏が電気を何度も点けるような事があればその時に職員へ報告するよう伝える。
- 18:00
当該利用者へ事実確認行う。「消灯後は電気を点けていない。点けたり消したりを繰り返していたのは申し出者であり、消灯時間前に電気を無言で消すので困っているとの返答あり。申し出者との主張と異なる。
- 19:30
両者の主張が正反対である為、同室の別の利用者N氏に事情を知らないか確認行う。N氏より消灯時間前に電気を点けたり消したりしていたのは申し出者であるとの返答あり。「無言で消すのが問題なのであって、消したければ同室者に一声掛け理由を説明すれば問題は無いのでは。」との返答あり。
どちらの主張が正しいか確証が得られない為、申し出者、当該利用者に消灯前に電気を消す場合には同室者に了解を得ること、消灯後は電気を点けないよう伝えて様子を見る事とする。
- (申出) 10月5日の21:00頃に同室のK氏が無言で居室の電気を消した為、消灯前なので勝手に消さないよう注意した所、「俺は眠たいし寝らんじゃ。電気が点いていたら寝られへん。」等と強い口調で発言。消灯時間前に電気を消さないよう注意してほしい。
- (対応) 発生から時間が経過しており、事実確認が出来ない為、A氏に消灯前に電気を消す場合には同室者に了解を得るよう伝える。継続して様子観察が必要と思われる。
- (申出) 一緒に喫煙に行った際、T氏が特定の職員から不当な扱いを受けているので他の職員に助けてくれるよう伝えて欲しいとの訴えがあった。自分も聞いて許せない気分になったのでその職員を注意してほしい。
- (対応) 申し出者にT氏が主張していた内容の聞き取りを行い、該当の職員に確認を行う旨を伝える。しかし、明らかに事実無根の内容も含まれていた為、同様の訴えが再度T氏よりあった場合には「自身で直接職員に申し出てほしい。」と伝えるよう依頼しておく。
- (申出) I氏の居室からテレビの音が廊下まで聞こえており迷惑なので注意してほしい。
- (対応) 同様の苦情が他利用者からも出ており、すでに注意した旨を伝える。
- (申出) 未だI氏の居室からテレビの音が廊下まで聞こえており迷惑なので注意してほしい。
- (対応) 20:30 I氏の居室へ職員が訪室。廊下からも若干の音が聞こえている事を確認。前回同様、同室者のベッド上にI氏が一人であぐらをかいて座りながらスマートフォンで野球中継を見ている状態であった。音量を下げるよう注意する。その後、苦情申し立て者に注意した旨を伝える。
21:30 I氏が事務所に来て「自分で試してみたけれども音は聞こえなかった、誰か聞こえると言っている人がいるのか。それよりも娯楽室のテレビの音の方が五月蠅い。」等の主張あり。職員が聞こえるのを確認している上、聴力レベルは個々人によって異なる為、自分が聞こえないから他者が聞こえない訳ではない旨を説明する。また、どうしても大きい音で聞きたいのならイヤホンをするよう伝える。

〈11月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈12月度〉

- (申出) 担当職員にやって欲しいことを色々伝えているが、返答がない。こちらが困って相談するが「分からない」と言われ何も提案がなかった。
- (対応) 本人の主張に矛盾する点があるため、担当支援員に事実確認後対応する旨伝える。
- (申出) 毎朝の血圧測定時に部屋の電気を点ける職員がいるので止めさせて欲しい。
- (対応) 謝罪し、職員に周知すると共に測定方法を検討する旨を伝える。

〈1月度〉

- (申出) 同室者から発せられる異臭がきついので何とかして欲しい。
- (対応) 複数職員が居室へ行き事実確認する。当該者及び当該者ベッド周辺からの臭いは無かったものの、消臭スプレー貸与、消臭剤を設置した。

〈2月度〉

- (申出) 近隣施設職員より
 - ①Aさんと言う方が一日に複数回施設に来られ、女性受付職員への話し掛けがある。時に長時間にわたることがある。
 - ②・施設内団らんスペース、喫煙室にて話が盛り上がるのか、時折声のボリュームが大きくなる事がある。
 - ・職員が出入りするため閉館日である火曜日も入り口を解錠しているが、数名の方が施設内喫煙室に出入りしていることがある。
- (対応) ①当該利用者へ事実確認する。女性職員への話し掛ける行為を認めたため、先方の業務に支障を及ぼしており、不快感を抱いていることから今後、当該施設の利用を控えるよう説明し同意を得る。
- ②該当すると思われる、A氏、B氏、C氏へ事実確認する。三者とも苦情内容を認める。団らんスペース、喫煙所は当該施設利用者向けに開放されているものであり、喫煙等のみを目的として利用することは目的外使用にあたるため、今後は当該施設の利用を控えるよう説明し同意を得る。また、全利用者を対象にも同様の説明を行い、同意を得る。
- (申出) 近隣施設職員より
メールにて上記とほぼ同じ内容の苦情がある。
- (対応) 近隣施設職員より2の苦情があり、同様の対応を取った旨をメールにて回答する。

〈3月度〉

- (申出) 利用者A氏より
「居室で寝ていたところ、カーテンを開けて男が覗いてきた。覗いた奴は隣の部屋に入っていた。ぶん殴ってやろうと思った」
- (対応) 職員が隣の居室に行き、申し出者の言う特徴から該当すると思われる利用者Bに事実確認する。利用者Bより「わかりません。どうやったかなあ。多分行ってないと思います。早朝に利用者Cが呼びに来たからその時に間違えたのでは」とのこと。
利用者Cへ事実確認するも、完全否定する。
申し出者に利用者Bに注意喚起しておく旨を説明する。