

令和元年度救護施設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			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
5	5	0	0	0	3	0	2	0	2	2	0	0	0	1	4	1	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

(申 出) 俺はみた。今日(5月5日)5時23分中本がテレビ横手洗いのところで(しょうべんしているところ)ここではありません。

(対 応) 投函利用者については匿名であるため検討がつかないが、利用者氏名(中本氏)が記載されている事はその利用者に注意喚起を求めていると想定される事から面接を実施する。問題行動をしていると思われる利用者氏名が記載されている事から、面接を実施。しかし、そのような行動は行っていないと非を認めることはなかった。4階フロアで中本氏の行動面の注意観察を行っていく。

(申 出) ①体調不良でも職員が来ずに対応してくれない。  
②就籍調査に時間が要する事に対して、自身の生活に支障をきたすため転寮したい。

※上記の内容を運営適性委員会へ連絡する  
(対 応) ①については、日中・夜間共に職員は常駐している事を説明。また、対応については、総合的に考慮して対応している。また、体調不良の症状(下血・吐血?)を確認出来ていない事から、その症状があればナースコールを押すように説明する。  
②については、再度、就籍調査は時間を要すること説明。どの施設に移ったとしても時間が要する事は変わりはないことを伝える。  
自身の今後の生活に支障をきたし、不満が募るのであれば自主退寮の選択肢を選んで構わない。5/20に福祉の面接が実施されるため、その場で自身の希望を述べるように助言しておく。

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

申出事項なし

〈8月度〉

申出事項なし

〈9月度〉

(申 出) かんたん・つかえるレシピBookの冊子が投函されており、その冊子に『食べたいから作って〜』と記載されていた。

(対 応) 栄養士に相談し、冊子内容を確認してもらったところ、類似したメニューを提供しているが、可能な限り献立に反映できるようにしていく事になる。

(申 出) 『お願いします。売店にも品物を置いて下さい。電池とかスリッパとか下着とか男物女物とか下シャツとか置いて下さい。歯ブラシとかもすぐにダメになるので置いて下さい。お願いします。買い物しまむらとかに連れて行って下さい。服が安から5階の女より』との内容であった。

(対 応) ・電池については、各階で対応し状況に応じて代理で購入を行う。  
・歯ブラシ等の日用品については、施設で支給している事を説明し、常識範囲内での使用を再度、説明し理解を得る。  
・スリッパや下着、衣類については個々の好みやサイズがあるため、施設内での販売は難しい。しかし、女性にとっては衣類購入は楽しみの1つである事から、時期は未定であるが『しまむら』への買い物の機会を設けていく。

〈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) 『コップもお金も渡してくれない』との内容であった。  
※上記の内容を運営適性委員会へ連絡する

(対 応) コップ・お金を管理している理由について面接実施多飲症により1日の水分摂取量が多くなり、朝夕の体重増減が6kg以上になる事で、入退院を繰り返している。さわ病院  
入院中も毎日朝・夕に体重測定を行い、1日4kg以上の増量は注意するように指導あり。施設側としても体調管理を管理する必要あり、過剰に摂取しないように預かっている旨を説明。また、金銭面については、煙草代がかさむと嗜好品のやり繰りが出来なくなり、他のストレスが生じる事が懸念される旨を説明するが、理解している様子は感じ取られなかった。本人より1日の煙草本数を増やして欲しいとの要望があったため、1日/15本に増やし様子を見ることになる。  
コップ・金銭の預かりについては、日頃より説明を行っているが、疾病からか理解

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

申出事項なし