

(別紙1)

## 令和元年度 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	平成31年4月1日～令和2年3月31日

### 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	62
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	61
C 第三者委員	1

### 3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	11
B 利用者の家族	0
C 匿名	51
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	7
B 管理者・職員の対応に関する事項	11
C 個人の嗜好・選択に関する事項	7
D 財産管理等に関する事項	1
E 制度・仕組みに関する事項	1
F 建物・設備に関する事項	5
G その他	30

### 5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解	公開(掲示・その他) 42
B 当事者了解	非公開 20
C 不服申立	0

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

平成31年 4月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	今現在、娯楽室に将棋とか囲碁はあるのですが、そのふたつは、二人で楽しむ物であって、多勢で楽しめる娯楽ではないので、出来るならトランプを設けていただけませんか。トランプなら、多勢で楽しんだりする事が出来ると思うのですが、また、トランプは色々と種類があるのです。例として、7並べ、じじ抜き、ブリッジ、ポーカー、ブラックジャック、他にも多くあるはずです。是非置いてほしいです。駄目でしょうか？検討して頂けないでしょうか？宜しくお願い致します。(意見箱 匿名)	4月度職員会議で検討し、各階でトランプを設置する旨を利用者へ座談会および掲示にて周知した。	解決 対応中
2	食事に竹イをもっとふやしてほしい！(意見箱 匿名)	栄養士より「野菜を多く使用した献立を組み込むよう努力していきます」との説明あり、座談会および掲示にて利用者へ伝えた。	解決 対応中
3	風呂場で体を洗わないでかかり湯もしないでつかるやつがいるので注意してほしい。(意見箱 匿名)	入浴時のマナーについて、湯舟につかる前には、体を洗いかかり湯をしてもらうよう、座談会及び掲示にて利用者へ注意喚起を行った。	解決 対応中
4	週に1回麻雀教室をしてほしい。去年の9月から言っているけど座談会で1回も取り上げてくれないので1回取り上げてください。(意見箱 匿名)	過去にも同様のご希望を個別に申し出られた方がいらっしゃり、その時に検討を行った結果、麻雀教室の実施は見送ることとなっている。理由は、1テーブル4名と参加人数に限られること、半分で約1時間を要すること、射幸心を煽る性質があり依存性を誘発する危惧があること等。座談会・掲示にて利用者へ説明を行った。	解決 対応中
5	タバコを吸うのに車イスの人たちはめんどくさいと思う。1階では！せめて2階の喫煙室を開けてあげていただいたら助かると思う！車椅子の人には！(意見箱 匿名)	検討中であることを4月座談会・掲示にて利用者へ伝えている。現状、車椅子を使用している利用者から苦情は今のところ聞かれないため、今月末まで様子を観て、再度主任会議にて振り返りと状況確認を行う予定である。その後、特に車椅子を使用している利用者から苦情はなかった為、現状のまま、日中の2階喫煙室は閉室する。閉室の件については、5月座談会・掲示場にて周知した。	解決 対応中

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

平成31年 4月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
6	食パンの日にブルーベリージャムとはちみつにしてください！ そのほうがおいしく食べれます。 チョコレートがでなくなったのはなぜ！ (意見箱 本人)	投書した利用者に話を聞き対応を行った。基本的に個人の好みに沿って提供する物やその組み合わせを調整することは難しい旨を説明し、栄養士へ希望を伝えることは出来ることを話し、了解を得た。その後、チョコレートの提供についての意見は挙がっていない。	解決 対応中
7	食パンの日にブルーベリージャムとはちみつを出してください！ (意見箱 匿名)	上記6と内容が類似しており、念の為同利用者へ担当職員から聞き取りを行ったところ、投書したことの確認がとれた。対応は上記6と同様である。	解決 対応中
8	採血の日にはしんどくなったらとんぷくを病院でものめるように持って行ってください。 (意見箱 匿名)	6～10は同日に投書されており、字体がこれまでの相談内容から、投書した利用者が分かり、面接を行った。 投書した利用者より「通院の送迎車に乗車中は問題ないが、病院で精神的に落ち着かないなど気分が優れない時がある」と言われる。もともと薬への依存傾向が見受けられるが、最近自身で調整するようにしているとも話されており、通院中に調子が悪くなるが続く場合には主治医と相談を行うことで了解を得た。	解決 対応中
9	カレーライスよりカレーピラフのほうがうまかった。カレーライスは週2回であるのならばその1回はカレーピラフにしてください。出来るハズ！ (意見箱 匿名)	6～10は同日に投書されており、字体が酷似していることから、念の為同利用者へ担当職員から聞き取りを行ったところ、投書したことの確認がとれた。カレーライスが週2回提供されることはない旨を説明し、献立は基本的に個人の好みに沿って調整することは難しいが、栄養士へ希望を伝えることは出来る旨を伝え了解を得た。	解決 対応中
10	和式のトイレを流すときは、手で流すのか足でキックして流してしまうのか！どっちかわからない。自分は手で流しているけど。 (意見箱 匿名)	字体がこれまでの相談内容から、投書した利用者が分かり、面接を行った。 投書した利用者に、足でキックする方法は故障に繋がる可能性があり、手で流してもらうよう伝え、了解を得た。	解決 対応中

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
11	けいじばんをふやして欲しいです。(意見箱 匿名)	掲示板を増やす事によって、情報が散乱しやすくなるため、掲示板を増やさず、職員間で掲示物の更新を徹底する旨を、座談会・掲示板で周知した。	解決 対応中
12	やっぱり2階の喫煙室を開放してほしい！1階がたまり場みたいで一人でゆっくりとタバコを吸いたい。その方が良かった。時間制限をしてみて分かった。(意見箱 匿名)	字体から投書した利用者が分かり、面接を行った。 投書者へは、今月に入り、1階の喫煙所で多くの利用者が同じ時間に喫煙する状況は減っていることを伝え、禁煙に向けた取組のため理解を頂けるようお願いし了解を得た。	解決 対応中
13	杖・歩行器・車椅子・65歳以上の方にタバコを吸う人たちに開放してあげてください(はやくに！)(意見箱 匿名)	施設内の喫煙室の開放について、5月度の主任会議で検討した結果、18時から17時に開放の時間が変更となる。その旨、座談会・掲示板にて利用者へ周知を行った。	解決 対応中
14	下駄箱の靴はどこではいてぬぐのかわかりません！人によってちがいますのでその辺りをキチンとしてください！※くつの下はバイキンでいっぱいです。(意見箱 匿名)	一昨年に同様の投書があり、その際は職員会議で「中靴は敷地内に限り可能」と決定し、座談会・掲示板にて周知を行った。再度、今月の座談会・掲示板で同内容の周知を行い、掲示を作成した。	解決 対応中
15	パンの時のマーガリンがひやしすぎてカタイ。もっと前にレゾウコから出して、やわらかく出してほしい！そのほうがおいしい！(意見箱 匿名)	適度な堅さとなるように、提供の1時間前からマーガリンを出しており、固く感じる場合は、手でほぐしてもらうとすぐに柔らかくなる旨を、座談会および掲示板にて周知を行った。	解決 対応中

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
16	<p>千里寮で過ごしてきて感じたことをお手紙にて申し上げます。よく職員さんが部屋(居室)にいらして「〇〇さん」と呼びかける姿を目にします。外出の場合はもちろんですが、トイレや喫煙の為に外に出る方も多いと思います。そのためか、呼びかけても返事がなく、職員さんが、またケアステーションに戻っていくというところも目にします。また他の居室の方が、「〇〇さん」と呼びかけるときもあります。これは、結構不在だった場合、無駄な労力になってしまうような気がします。なので職員さんが用のある人が部屋にいるかどうか「一目で分かる」様に、マグネットシートで「自分がどこにいるのか」示させたいのではと感じました。部屋番号と氏名の近くに置いといたら一目で分かるのではと。メリットとしては、一目でいるかいないかすぐわかること。スケジュールをちゃんと自己管理させるということ(少々大げさですが)。デメリットとしては、やる人とやらない人がいるということ(後、結構忘れやすい)。</p> <p>自分たちはケアステーションの外から職員の方がいるかいないか確認できますが、職員さんはできないので(いるかどうかは居室の外から声をかけるしかない)、やって頂きたいなーと思いました。(既出の話でしたらごめんなさい)</p> <p>(意見箱 匿名)</p>	<p>外出に関する情報は外出簿にて管理しているため、各居室前に在室かどうかを示すシートを設置する案は見送る旨を座談会及び掲示にて利用者へ伝えた。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
17	<p>通院の前日 本人へ連絡の一言 して下さい。</p> <p>血液検査=絶食のため。</p> <p>(意見箱 匿名)</p>	<p>通院の声かけを徹底するように職員へ周知する旨を、座談会及び掲示にて利用者へ伝えた。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
18	<p>防犯カメラの設置には反対。プライバシーに関わる!</p> <p>(意見箱 匿名)</p>	<p>字体やグループワークでの発言内容から、投書した利用者がわかり、個別に説明をした。投書者には、まず、現時点では悪戯や迷惑行為がなくなるよう、座談会で働きかけ防止策を検討している所であり、防犯カメラは方法のひとつである旨を説明し理解を促した。なお、万が一カメラが必要と判断される状況になった場合は居室等個人が使用する場所ではなく共用の場所に設置することになると思われる旨を説明し了解を得た。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和元年 6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
19	血圧計の廻りにシート・布団・ゴミ・段ボール等がおいてあり、夜間・早朝計りにくい。移動するか物を一切置かない。早急に対応を。(意見箱 匿名)	以前同様の内容について血圧計周辺に物を置かないよう職員へ周知している。利用者へは、職員にて気を付けて対応を行うこと、及び、万が一物がおいてある場合には職員にて移動させる等するので声をかけてもらうことを、座談会及び掲示にて改めて伝えて対応を行った。	解決 対応中
20	徐々に暑く成って参りました。少しでも体を冷やしてくれそうな食面、例えば、冷や奴、そうめん、冷麺考慮してみてください。(意見箱 本人)	栄養士に確認。今月より冷麺などを開始するとの事。解答を投書した本人へ報告し、また、座談会および掲示板でも周知を行った。	解決 対応中
21	外食レクリエーション。食事について職員から声かけなし。1年先まで徹底して欲しい。(意見箱 匿名)	投書した本人より報告があり参加状況を確認。当事者が参加した事を忘れていた。そのことを投書した本人へ報告を行った。	解決 対応中
22	今週の献立表に塩分量の記入がない。血圧の為に塩分量が多い日にはみそ汁を飲まないように調整しているので、記入してほしい。(意見箱 本人)	記入が漏れていた献立表は、差し替えをおこない、今後、記入漏れがないようにする旨を、本人へ説明し納得された。	解決 対応中
23	長椅子のところで寝るのはやめて下さい。長椅子のところで歯磨きをしないでください。(意見箱 匿名)	長椅子では寝転ばないこと、また、歯磨きは洗面所で行ってもらうことを、座談会と掲示にて利用者へ注意喚起を行い対応を行った。	解決 対応中

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和元年 6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
24	お好み焼にご飯がないのはどうゆう事なのか？ ピツリとあうのに。うどん、そばははしでもいいけれど。 (意見箱 本人)	投書した利用者へ、お好み焼きが麺類と同様に炭水化物であることを伝え、健康増進の目的で炭水化物の摂りすぎを防ぐために、ご飯を提供しないことになっている旨を説明し了解を得た。	解決 対応中
25	ご飯の配給の列に並んでいる時、後ろに並んでいる人が自身が白ご飯を食べなかったり、白ご飯を用意されているものが、順番抜かしをいつもして前に割り込んでくるのをよく見かけます。注意してください。 (意見箱 匿名)	食事の際、列の順番を守ってもらうよう、座談会と掲示にて利用者へ注意喚起を行い対応を行った。	解決 対応中
26	咳を人の体や人の顔の方を見ながら、ふたをせずする人が多数います。最低限のエチケットは守るよう注意喚起してください。 (意見箱 匿名)	咳が出そうな時には、口を手でおおう等して人にかからないように気をつけてもらうことと、繰り返し咳が出るようであればマスクを付けてもらうことを、座談会と掲示にて利用者へ注意喚起を行い対応を行った。	解決 対応中
27	ソファに足をのっけて座る人がいる。(体育座りとかあぐらとか) 靴下はきれいに見えても雑菌はあるし、臭いもあると思うので、やめるように指導してほしい。(今日見た人は砂がいっぱいについていた) (意見箱 匿名)	ソファに座るときは、足をのせずにマナーを守って使用してもらうよう、座談会と掲示にて利用者へ注意喚起を行い対応を行った。	解決 対応中

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和元年 7月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
28	食事中にあぐらをかくのはやめて下さい。ぎょうぎが悪いので。ちゃんと足をおろして食べて下さい。 (意見箱 匿名)	食事中の座り方のマナーについて、座談会と掲示にて注意喚起を行い対応した。	解決 対応中
29	本日令和元年7月8日5時半ごろ、2階ケアステーション内で職員がデスク前にて歯をみがいていた。こういう行為というものがあるっていいの？ (意見箱 匿名)	施設長より職員へ、常に利用者を意識し気を付けて行動するようにと注意喚起の話が行われた。	解決 対応中
30	7/8月 令和元年 7月号の千里寮便りで、令和元年の元号の説明が黒板に便られておりますが、その中に「一人一人の日本人が…」と言う一文が寄せられているようです。それは、「一人一人の人間が…」と描かれた方が、施設運営には差別のないポリシーと言えらると思います。ここに意見を挙げさせていただきます。 (意見箱 匿名)	施設長より職員へ、寮内新聞の該当箇所は引用であり職員が考えた文面ではないが、施設には在日外国人の方もいらっしゃるの、配慮を持つようにと注意喚起の話が行われた。	解決 対応中
31	食パンの日にハチミツを食べたい! ロールパンではこぼれおちないかと気にして、食べなければいけないので! (意見箱 本人)	栄養士より、ジャムの提供日を変更(いちごとマーマレードを日曜日と火曜日、ハチミツとブルーベリーを木曜日と土曜日)して対応するとの報告あり、投書した利用者へ返答を行った。	解決 対応中
32	リクエスト 食パンの日にハチミツを出してほしい! (意見箱 匿名)	上記4と同じ利用者からの投書であり、同上の対応をした。	解決 対応中



## 【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和元年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
33	M氏やK氏などのグループが住人の悪口や陰口から大声で言って何人かの人をいじめています。変な派閥などをつくっている ので注意してください。(意見箱 匿名)	主任より、該当者へ注意を行い対応をした。	解決 対応中
34	放送の際に言う内容を統一して欲しい。 ①チャイムは必ず鳴らす(鳴らずに言う人がいてびっくりする) ②名字だけでなく下の名前を言う ③簡単な用件を放送で言ってほしい(「お伝えしたい事があるので」・「お手紙が届いておりますので…」) (意見箱 匿名)	対応の結果、①チャイムは必ず鳴らす、②名前を呼ぶ際は苗字だけで無く、下の名前も呼ぶ。③用件については、詳細を述べるとプライバシーにも関わる為、詳細の放送は、従来通り、通院時・電話での放送とし、これらの対応で統一する。 上記対応を、職員へは事務連絡・職員会議で周知を行い、利用者には座談会・掲示板にて周知を行った。また、②に関して「急用等でやむを得ず、名字だけで放送する場合がございます。ご了承下さい」と一言付け加える。	解決 対応中
35	意見箱への対応の返答を! (意見箱 匿名)	下記の内容を座談会と掲示で利用者へ周知し、対応した。 「意見箱への投書に関する対応と返答は、全体に周知が必要な内容と、個別に対応が必要な内容の2つがあります。 全体に周知が必要な内容に関しては、意見カードへの署名の有無に関わらず、座談会や掲示等で対応結果をお伝えしています。 一方で、個別に対応が必要と判断される内容に関しては、署名がある物は個別に返答していますが、匿名の物に関しては返答をお伝えすることは難しい状態です。 もし具体的な事柄の対応に関してご不明な点がある場合には、職員まで申し出て頂きますようお願い致します。」	解決 対応中
36	看護師と職員の仕事内容の違いをはっきりしてほしい。 (意見箱 匿名)	下記の内容を座談会と掲示で利用者へ周知し対応した。 「看護師は、利用者の皆さんの健康回復を目的として、医療面での相談や、服薬管理、通院管理等を行っています。 生活支援員は、利用者の皆さんの生活の維持向上を目的として、お一人お一人の自立に向けた生活の支援を行っています。 仕事内容は分担する部分と重なる部分があります。具体的に気になる点がある場合には、職員まで尋ねて頂きますようお願い致します。」	解決 対応中

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
37	通院の徹底。前日の声掛けがない。 (意見箱 匿名)	下記の内容を座談会と掲示で利用者へ周知し、対応した。 「通院の日程は、自立訓練の一環として、基本的にはご自身で管理して頂いていますので、前日のお声掛けは個々人の必要に応じて担当職員と相談のうえ行わせて頂いています。もし個別にご希望がある場合には、職員までお伝え頂きますようよろしくお願い致します。」	解決 対応中
38	意見箱の対応と返答について。 毎月〇月〇日から～何日まで。 (意見箱 匿名)	意見箱の対応と返答の期間について、原則として、座談会終了後から翌月の座談会までとしている。検討する内容や件数などによっても期間が変わる事があるため、ご了承いただけるよう、座談会と掲示で利用者へ周知した。	解決 対応中
39	お願い。ティーサーバーで横並びしている方、後ろにべったりくっついてせかしてる方、しないようにしてほしいです。停止線(境界線?)をテープできっちり引いてほしいです。 ルールがあいまい! (意見箱 匿名)	既に過去に利用者全体へ注意を行ったことがある事柄であり、ティーサーバーの付近に注意喚起の掲示を行っている。改めて座談会および掲示で注意を行うことで対応した。	解決 対応中
40	職員にお金を盗られた。 (第三者委員 本人)	第三者委員へ電話した利用者とは面談し、対応を行った。本人によると、担当職員と金銭に関する話を行う中で、金額を減らしてはどうかとの内容があったことを相談したとのこと。金銭管理については担当職員と相談してもらえば良い旨を伝え了解を得た。	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

令和元年 9月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
41	定期検診のプリントを貼り出す時はじぜんに放送を入れてください。(意見箱 匿名)	通院の日程管理と同様、自立訓練の一環として、基本的にはご自身で管理してをして頂く。従って、張り出す際の事前の放送はしない旨を、座談会および掲示板にて周知を行った。また、定期健診の案内は、検診の1週間程前から、各階のケアステーションにプリントを貼りだしている旨も併せて連絡している。	解決 対応中
42	3階の長いすの所であぐらをかくのはやめて下さい。人から見たら、行儀が悪いのでやめて下さい。(意見箱 匿名)	長椅子であぐらをかいて座るのはやめて頂き、マナーを守って使用するよう、座談会および掲示板にて周知を行った。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和元年 10月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
43	喫煙室のマナーについて。灰皿を1人で占領する行為はやめてほしい。かがんで灰皿の前に立ったり座ったり…。その人のところに灰は入れにくいので、わざわざ遠くのところまで灰を入れる事になります。以前に『失礼します』と灰を入れたら「にらまれ」ました。であればそういうことはすべきではないと思います。周知徹底をお願いします。(意見箱 匿名)	下記の内容で、掲示板・座談会にて周知を行った。 喫煙室は皆さんの共有スペースです。灰皿の占領はおやめ下さい。譲り合っ てのご使用をお願いします。また、声かけをして、睨まれる・文句を言われる等 がありましたら、職員まで報告をお願いします。	解決 対応中
44	22:40にとんぷくをのみに行った。ワンセグの音が耳ざわりだったので、職員に注意してもらったら、同部屋の人にいやみを言われた。22時以降は音もれのないようにしてほしい。(意見箱 匿名)	22時以降は就寝時間であり、大きめの音量でワンセグや音楽を聴くのは控えて 頂くことと、ワンセグや音楽を聴く際は、イヤホンをつけて聴いて頂くよう、座談 会・掲示板にて周知を行った。	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

令和元年 11月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
45	放送の呼び出しでいきなり〇〇さんではなく、呼び出します。〇〇〇〇〇〇～。職員2~3名のみ (意見箱 匿名)	放送でお呼び出しをする際は「お呼びだします」と一言付け加えてアナウンスするよう統一し、職員へ周知する。また上記内容を座談会・掲示板にて周知した。	解決 対応中
46	決められた事なのですが、冬場寒いので、喫煙所を使わせて欲しいのですが、いかがでしょうか。(意見箱 匿名)	11月12日より、一時的な対応で、1日喫煙室の開放を実施している。また、禁煙の取り組みは継続している事を座談会・掲示板で周知した。	解決 対応中
47	ひるもぎつえんじょをつかわしてほしい。(意見箱 匿名)	(46)と同上	解決 対応中
48	巡回の時ノックもせずに「〇〇さんお変わりないですか」といきなり聞いてくる職員がいる。びっくりするのでせめてノックか失礼しますの一言ぐらいほしい。(意見箱 匿名)	入室前に声掛けかノックを行うよう職員間で共有する旨を、座談会・掲示板で周知を行った。	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

令和元年 12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
49	3Fの長椅子での将棋はやめて頂きたい。いろんな意味で非常に迷惑です。(意見箱 本人)	長椅子は座る為の共用スペースであるため将棋は行わないことと、将棋には談話スペース・食堂ホールを利用してもらうことを、座談会及び掲示にて周知し対応を行った。	解決 対応中
50	3Fでの長椅子にて将棋は止めていただきたい。(意見箱 匿名)	(49) と同上	解決 対応中
51	喫煙所なのに、たむろする場所になっていませんか？(喫煙室のみについて)。夜中2時・4時ぐらいに煙草を吸いに行きますが、いつもいる人がいます。煙草を吸うわけでもないのに、ずっと座っている場所になっています。いる人はいつもいつも一緒です(N氏)。もう過去の話ですが、2FのTさんにスティックコーヒーを渡して「タバコ!」という現場を見てます。私も彼が、入ってきたときは、彼にタバコをたかられたんで分かります。「あっ、タバコ欲しいんだなーって」。今は預かりでしたが、夜にはなくなっているそうです。せっかく職員が巡回をしているんだから、それぐらいの注意できませんか？(タバコを吸われないのであれば、出てくださいと)。でも、3Fケアステあくまで、いつも、喫煙室の周りをウロウロしています。(意見箱 匿名)	タバコを吸わない人は喫煙室に留まらないよう、座談会及び掲示にて注意喚起を行った。	解決 対応中
52	2F喫煙室のコンセントが破損しています。火災のリスク(自然発火)の可能性もあるので、修理してほしい。(意見箱 匿名)	修理を依頼し、コンセントを塞ぐカバーを設置することとして対応を行った。	解決 対応中
53	かぜぐすり かうよていはないのか(意見箱 匿名)	原則として風邪等の症状が現れた際は受診して薬を処方してもらっていること、休日等で受診が出来ない時には緊急用としての風邪薬は置いており、新しい風邪薬の購入予定はないことを、座談会及び掲示にて周知し対応を行った。	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 1月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
54	312近くのトイレ水出しっぱ。10分ぐらい。かみおきっぱ22時～。(意見箱 本人)	水を使用した際は必ず蛇口を閉めること、ペーパータオルを使用した際はゴミ箱へ捨てる旨の内容を、座談会と掲示板にて周知した。	解決 対応中

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
55	喫煙者天国に対して申し上げます。当寮は喫煙者ばかりであります。喫煙をしない当方にはジゴクであります。何とかしていただきたいと考えて、一応つぎのことでも提案を致します。喫煙後は必ず消臭剤にて身体についているニオイを消すことを願いたい。(意見箱 本人)	消臭剤の設置については、誤飲など管理上の問題や、臭いを不快に感じる方がいることも考えられ、また、種類によっては直接肌に噴霧することが禁止されている、使用できない生地があるなど使用上の問題があり、設置は見送ることとする。また、喫煙所はタバコを吸う場所であり、喫煙後も長居することで、さらに服にタバコの臭いがつき、苦情に繋がる為、喫煙後の長居はやめていただくよう、座談会と掲示板にて周知を行った。	解決 対応中
56	2階の食事について、朝昼食、夕食を食べ終わったらせきを立たせて下さい。食べ終わってもすわったままがいますので、それはやめて下さい。(意見箱 匿名)	混雑時は状況に応じて職員より声を掛けさせていただき、理解と協力を座談階と掲示板にて周知した。	解決 対応中
57	中央トイレ・洋和式トイレ閉鎖中ですが、電気つけ放し、電気代の無駄では?(意見箱 匿名)	個室ごとに電気の点灯・消灯は設備上、難しく、また、転倒防止の観点から基本的に常時点灯を行う旨の内容を、座談会と掲示板にて周知した。	解決 対応中
58	3階の長いすの所で菓子を食べないで下さい。食べるなら部屋で食べて下さい。菓子の食べかすがろうかに落ちるのでやめて下さい。(意見箱 匿名)	下記の内容を座談会と掲示板にて周知した。 長椅子でお菓子を食べた際は、床や椅子お菓子の食べかすが落ちていないか確認をすること。また、食べかすが落ちていた場合は、清掃を併せて行うよう、依頼する。加えて、食べ残しが床や椅子に多く、清掃されていない場合が続くようであれば、長椅子でお菓子を食べる事の禁止を検討せざるを得ないことへの理解をいただく。	解決 対応中
59	Oさんの食事の割り入れについて。特別食だからといって並んでいる人のところに無理やり割り込むのは間違っていると思う。これを注意するのは福永職員だけ。彼女は素晴らしいと思います。いつまでも割り込む本人も本人ですが、何事もなかったかのようにスルーする職員の方が問題だと思う(他の職員は見ても見ぬフリ)。(意見箱 匿名)	該当利用者については担当職員へ対応を依頼している。 また、食事形態に関わらず、並んでいる列に割り込まない旨の喚起を座談会・掲示板で周知した。職員間へも上記報告を周知し、割り込みをされた利用者があった場合、声を掛けさせて頂く旨を連絡した。	解決 対応中
60	禁煙の取り組みについて。千里寮では現在喫煙室を設けて「分煙」という形になっていますが…。「敷地内禁煙」への移行は検討の範囲でしょうか?いくら分煙しても喫煙者の衣服には臭いや有毒物質が付着し、それをまき散らしています。食堂で合い席になった喫煙者の人から煙草の臭いがして食欲を無くしたことも何度もあります。(意見箱 本人)	現在、寮内禁煙に向けて話し合いを進めている段階である。各階喫煙所に関して、たばこの煙がこもらないように常時換気を徹底できるよう、該当利用者へ説明し、了解を得た。	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

令和元年 3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
61	最近3Fのトイレ内で喫煙している人がいます。所定の場所以外はやめていただきたい。(意見箱・本人)	喫煙所以外での喫煙は火災に繋がる為、喫煙所以外での喫煙を行わない事。また、喫煙室での喫煙が続くようであれば、安全面を考慮し、全面禁煙の対応を取らざるを得ない旨の内容を、座談会と掲示板上にて周知した。	解決 対応中
62	就寝時以降はトイレの個室のドアは静かに閉めて欲しい。トイレ近くの部屋にいますが、その音で、起きてしまうことがあります。今朝は、午前1:30に「バーン」という個室を閉める音で起こされました。ストッパー(ゴム製)の何かで音が軽減できないものか。検討をお願いします(意見箱・匿名)	日中夜問わず、ドアの開閉は静かにして頂くよう、座談会と掲示板上にて周知した。また、ストッパー設置については、現在検討中である。詳細が決まり次第、連絡を行うとを併せて報告した。	解決 対応中