

令和3年度 京都市中央保護所 苦情解決報告一覧表

苦情 件数	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・職員へ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
6	3	0	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0	1	2	3	0	0

〈4月度〉

- （申出）ある利用者が最近、入浴や洗濯をしていない様子である上、尿汚染のズボン下や汚れたシャツ等を交換しておらず不衛生である。これから気温が上がると臭いもしてくると考えられる為、指導してほしい。また、会話中に突然割り込んで来なくて知識をひけらかすので不快であるとの事。ただし、自分が職員に伝えたことは他利用者には言わないで欲しい。
- （対応）当該利用者から状況確認のための聴き取りをした後、対応を検討する旨を回答し、了解を得る。
- （申出）午前5時頃から娯楽室や食堂で大きな声で会話をする利用者があり、五月蠅くて迷惑している、以前にも大きな声で話しをしていた利用者があり、他利用者が注意し口論になりそうな事があったため、トラブルを避ける為にも注意してほしい。
- （対応）利用者間だけでなく、近隣住民への配慮する観点から、大声での会話は避けるよう利用者全体へ周知する旨を回答し、了解を得る。

〈6月度〉

- （申出）特定の利用者がテレビのチャンネルを独占しているので、職員から指導してほしい。
- （対応）テレビはお互いに譲り合って視聴するよう利用者全体へ周知する旨を回答し、了解を得る。

〈7月度〉

- （申出）以前にも申し出を致しましたが、無料Wi-Fiを付けて下さい。この前は短期間で出所するので問題はないとしていたのですが、何やかんやで1ヶ月以上も待たされています。流石にここまでくると堪忍なりません。外出制限もとても緩いとはいえ、午後7時以降の門限を過ぎとなればネットが出来ず、苦痛の極みです。調べ物でも旧版の広辞苑では使い物になりません、何とかして下さい。リフレッシュもできず死にかけます。
- （対応）施設長より下記について本人へ説明、了承を得る。
 - ・個々によって、必要な情報収集手段は異なっており、テレビや新聞など必要な情報手段は提供している。
 - ・現時点で無料Wifi設置は予定していない。
- （申出）以下、文書にて御解答下さい。
 - ①宝くじはギャンブル Yes or No/購入可能 Yes or No
 - ②馬券はギャンブル Yes or No/購入可能 Yes or No

- （対応）事務員より面接、説明実施し、本人了承を得る。

回答内容

・購入しないよう権限は施設としてないため、全てYesである。ただし、当施設は自立を目指す通所施設であり、生活日用品費、被服費、作業工賃は計画的に使用すること。そのため、ギャンブル等は不確実な支出であり、浪費につながるため指導をしていく。
・仮にギャンブル等で収入があった場合、金額を問わず収入申告の必要があることを説明する。
説明に対して、理解できました。それだけ確認したかったんですと回答があり、面接を終える。

〈11月度〉

- （申出）中央保護所事務所に「3階の窓が開いているので、見られます」と入電あり。

- （対応）【対応・処理】

新型コロナウイルス感染症蔓延防止のため、窓を開け換気を行っていたが、申し出を受け該当と思われる3階東側廊下、出窓を閉め換気を中止する。
その他、館内窓を点検するが、該当する箇所見当たらず。

【経過】

申立者不明につき、経過報告できず。