

令和5年度救護施設りんくうみなと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）	当事者了承非公開	不服申立
7	7	0	0	0	6	1	0	2	3	1	0	0	0	1	3	4	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

（申 出） 就労時の外勤に自転車利用を検討して欲しい。

（対 応） 前年に同様の意見あり。
施設内サービス会議にて、保険加入の必要もあるため、公共交通機関の利用で対応可能のため、施設での自転車利用は控えて頂くこと説明し理解される。

〈5月度〉

（申 出） フロアに配布している新聞について、会社の変更を希望したい。

（対 応） 同フロアの他利用者全員にアンケート実施。
訴えが一人のため、変更しないこと説明し、理解される。

（申 出） 利用者懇談会の収集を呼びかける放送がなかった。全員に呼びかけるようにして欲しい。

（対 応） 居室のスピーカーは音が大きすぎることから、生活に支障が出ないよう廊下のスピーカーを使用して呼びかけたこと説明。
呼び出し時に主自身がイヤホンを利用していたことから聞こえなかったのみで、本人も理解された。

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

（申 出） 職員の利用者に対する声掛け・対応方法について改善して欲しい。

（対 応） 利用者対応に関わる問題として、虐待防止委員会と協議し、利用者に誠実な対応をするよう周知を行った。

（申 出） 居室が暑くてもエアコンをつけてもらえない。

（対 応） 巡回強化し、居室の温度を確認し、適宜エアコンを稼働し環境整備に努め、熱中症にも十分注意するよう周知を行った。

（申 出） 清掃

（対 応） 廊下設置椅子が4階のみのため、清掃作業ではなく、職員での消毒対応時にふき取りを行うことで理解を求めた。

〈8月度〉

申出事項なし

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

(申 出) 意見箱投函にて、職員が他利用者に対して厳しすぎる対応しているところを申し出者が第三者として聞くのがつらく、改善を求めたい。また、別件で申し出者の事も揶揄した話をしていたとの訴え。

(対 応) 職員面談により事実確認。口調は厳しかった可能性ありと認識あったため指導を行う。申し出者には該当職員に対して指導改善したことを報告し謝罪。分かってもらえればよいとのことで納得された。

〈1月度〉

申出事項なし

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

申出事項なし