

令和5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	令和5年4月1日～令和6年3月31日

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	21
うち第三者委員への申立件数	0

2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	0
B 施設長	21
C 第三者委員	0

3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	5
B 利用者の家族	0
C 匿名	16
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	8
B 管理者・職員の対応に関する事項	5
C 個人の嗜好・選択に関する事項	2
D 財産管理等に関する事項	0
E 制度・仕組みに関する事項	0
F 建物・設備に関する事項	2
G その他	4

5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解 公開（掲示・その他）	21
B 当事者了解 非公開	0
C 不服申立	0

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和5年 4月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	風呂の所のトイレがくさい。1日2~3度そうじしてほしい。ションベンくさくて、2Fがくさい。メシにもえいきょうしてる。	作業担当者から従事者への作業方法指導を実施。また、尿臭がある際はその都度職員で清掃しています。	解決 対応中
2	食事のやり方を元にもどせ！並んでたら大きな声で長時間しゃべっているのがいて、イライラする！	集団感染の可能性のある施設は保健所や行政からの指示により、コロナ対応を継続する必要があり現在の対応で了承願います。喋り声に関しては都度職員に声掛け願います。	解決 対応中
3	お風呂前の身障トイレの天井の換気扇カバーを掃除して下さい。ほこりだらけです。	指摘のあった箇所を職員で清掃しました。その後は職員で定期的に確認し、汚れていたらその都度清掃するようにします。	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5年 5月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		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5年 6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>喫煙所<small>きつえんじょ</small>に関して、灰皿付近<small>はいざらふきん</small>でコーヒー<small>の</small>を飲んで缶<small>かん</small>に残ったコーヒー<small>のこ</small>を地面<small>じめん</small>に撒く利用者<small>りようしゃ</small>がいる。花壇<small>かたん</small>から喫煙所<small>きつえんじょ</small>、玄関<small>げんかん</small>にかけて多量<small>たりに</small>の蟻<small>あり</small>がいる。以前職員<small>いぜん</small>へ報告<small>ほうこく</small>したが改善<small>かいぜん</small>がない。蟻<small>あり</small>とその行動<small>こうどう</small>に因果関係<small>いんがくけい</small>があるかは分からないが、飲み物<small>の</small>を地面<small>の</small>に撒き散らさないこと<small>もの</small>に関する注意喚起<small>しめん</small>、及び、蟻対策<small>ま</small>は必要<small>ち</small>なものではないか。 (本人、口答)</p>	<p>飲み物を地面に撒き散らさないことに関しては、貼り紙にて注意喚起を実施。 蟻対策については、害虫駆除を依頼済み。</p>	<p>解決 対応中</p>

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和5年 7月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		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5年 8月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		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5年 9月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		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5年 10月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	職員の皆さん、ご苦労さまです。昨夜8時45分頃、3階の職員から「眠剤薬、取りに行って。待ってるで。あんただけやで！！」って上から目線で言われました。悪気は無いにしても、もう少し言い方があると思います。如何でしょうか！	施設長から「基本に返り丁寧な対応をするように」と全職員に話がありました。 「今後も、お気付きのことがあればご意見をお願いします。」との旨を、グループワーク及び掲示にて利用者へ周知し対応を行った。	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5年 11月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	アナウンスが何を言っているのか分からない。ききとりにくい時が多々ある。 (意見箱 匿名)	館内放送は皆様に聞こえ易いよう職員間で注意して参ります。との旨を、グループワーク及び掲示にて利用者へ周知し対応を行った。	解決 対応中
2	部屋が寒すぎる。とても寒い。なんとかして下さい。 (意見箱 匿名)	業者によるエアコンフィルターメンテナンスを予定中です。現在コロナ禍で対応にお時間を頂きます。申し訳ありませんが、ご了承下さい。※事務所連絡済：コロナ落ち着き次第すぐに対応可 なお枚数に限りはありますが必要のある方には毛布の支給を行います。上記内容を、グループワーク及び掲示にて周知し対応を行った。	解決 対応中
3	ハナ出しマスクやアゴマスクの人が居る。マスクの意味がないと思います。「マスクをして下さい」と言う割には誰も注意しないんですね。1回だけではダメです。その都度注意がいます と思います。 (意見箱 匿名)	「感染症感染が続いています。顎マスクでは予防になりませんので鼻までしっかり着用頂きますようお願いいたします。引き続きそのような方を見かけた際は職員までお声掛け下さい。職員が注意します。」との旨を、グループワーク及び掲示にて利用者へ周知し対応を行った。	解決 対応中
4	2Fの223号室の向かいのトイレ大便器のセンサーが反応が悪い。たまに流さない人がいるので気持が悪い。修理して下さい。 (意見箱 匿名)	修理依頼済みです。修理が大掛かりとなるため、修理が終わるまでお時間頂けますようお願いいたします。との旨を、グループワーク及び掲示にて利用者へ周知し対応を行った。	解決 対応中
5	車イスの右側通行にしてみてもどうか。結構危険な時がある。後スピード制限も。 (意見箱 本人)	「通路の幅からも右側通行への取り決めは難しい」旨を該当利用者へ説明し了承を得る。また、ゆずりあいしながらゆっくりと移動ください。とグループワーク及び掲示にて利用者へ周知を行った。	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5年 12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	車イスで、スピードを出す人が何人かいる。そんな急ぐ用事もないと思うし、危険なだけ。僕も車イスだけど回りには充分注意している。見てるだけでもヒヤヒヤする。車イスは車です。ゆっくりこげばいい。確かに遅いとイラつく人もいるだろうけど声をかけて道をあけてもらえばいい。とにかくスピードの出し過ぎには職員さんからも注意してほしい。 (意見箱 本人)	「施設内の移動は危険なためゆっくり移動して下さい。またそのような場面を見かけられた際は職員までお声かけ下さい。」と該当利用者へ説明し、グループワーク及び掲示にて利用者へ周知を行った。	解決 対応中
2	相変わらずアゴマスクでテレビを見ている人が多いハナ出しマスクも多い、特に18時以降に多い、職員は誰も注意しないんですね？ 何の為のマスクでしょうか？ マスクをちゃんとしている人がバカみたいですね。 (意見箱 匿名)	「感染症感染が続いています。顎マスクでは予防になりませんので鼻までしっかり着用頂きますようお願いいたします。引き続きそのような方を見かけた際は職員までお声掛け下さい。職員が注意します。」との旨を、グループワーク及び掲示にて利用者へ周知し対応を行った。	解決 対応中
3	TVのチャンネルを変えたい時に、事前にみんなに声をかけても誰も返事してくれない。 そういう場合は勝手に変えていいのでしょうか。 返事くらいできるやろ！！ (意見箱 本人)	対応いらず大変申し訳ありませんでした。 「対応についての統一を周知しますので、今後ご意見があれば職員までお声掛け下さい。」との旨を、該当利用者へ説明・謝罪し、グループワーク及び掲示にて利用者へ周知し対応を行った。	解決 対応中
4	食事が冷たすぎる。 とても食べません。職員の方は一度食べて見て下さい。 特に施設長さん。 (意見箱 匿名)	お弁当提供するにあたり、食中毒のかねあいもあり、あえて冷まして提供をしていました。ご意見を頂き12/4昼～白ごはんとお汁は温かいものを提供するよう努めています。 栄養士へ確認し、グループワーク及び掲示にて周知を行った。	解決 対応中
5	今日から食事が弁当になったけどフライ物なのにソースも何も無いというのはどうなのか。作ってくれる業者に問題があるのか分からないけど早急に対応してほしい。 (意見箱 本人)	今後、小袋の調味料を必要な献立には付けるようにして行きます。 栄養士へ確認し、グループワーク及び掲示にて周知を行った。	解決 対応中
6	今私達の一番の楽しみは食事だけです。その権利さえ無いのですか。冷凍物を自然解凍した麻婆豆腐って明日中に保健所に連絡します。施設様に行くのかな。 (意見箱 匿名)	適温にて食事提供が出来ず申し訳ございません。非常時であるため通常通りの提供が困難なためご理解頂けるとありがたいです。温かい料理の提供については随時検討して行きますのでご了承下さい。 なお自然解凍した食品の提供は行っておりません。 栄養士へ確認し、上記内容をグループワーク及び掲示にて周知を行った。	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6年 1月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	2Fの喫煙ルーム、夕食後のマナーが悪すぎる。座り込んで話す人が多数目立つ。タイミングによるけど食後が一番ひどい。注意して下さい。たまには、巡回して下さい。 (意見箱 匿名)	「多くの方が利用できるため、喫煙所は座り込まず立って利用してください。また、タバコを吸い終わった後は速やかに退室して頂きますようお願いいたします」との旨を、グループワーク及び掲示にて利用者へ周知し対応を行った。	解決 対応中
2	朝食の和食は止めて下さい。 なんで変えたんですか？ 私は、朝は、パン党なので、食べる気がしない。 (意見箱 匿名)	「コロナのクラスターが起こっていた期間は、配膳の都合上により朝食はパン食のみとなっていましたが、通常時は、個々の嗜好を反映させるためにも、ご飯とパンの両方を隔日で提供しています。 様々な食材から栄養を摂っていただく事を目的のひとつとして、献立を立てています。栄養面を考慮していますので、ご理解の程よろしくお願ひします。」との掲示を行い、グループワークにて周知を行った。	解決 対応中
3	さいきんごはんとみそしゅるがあたたかくなりましたが、あいかわらず、おかずがつめたいです。 前から言ってるのにもかかわらずつめたいです！！ (意見箱 匿名)	委託会社へ伝え提供方法を改善しており、グループワークにて周知を行いました。	解決 対応中
4	門限の件で意見を一言 幾多の試練を試行錯誤されて、ここの施設長になられた事には敬意を評します。 門限の件は、せめて19時迄と思います。 他のルールはそのままです！ (意見箱 匿名)	施設は自立・療養を目的としており、夕食時間に間に合うよう門限を設定しています。そのため、門限時間の変更は現状検討しないので、ご理解・ご了承をお願いします。	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6年 2月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		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6年 3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	3月10日の鶏肉、硬くて冷たいし食べた物じゃない。皆、頭にきてる。いいかげんにしろ！7.8人位食わずにいた。なにが改善しますですか。(意見箱 匿名)	3/14給食会議にて協議 お肉の硬さについて：トリモモ肉120g1枚提供であったので、肉の火入れ時間が長く、硬くなった可能性がある。30g×4コにして火入れ時間を短くして様子を見る冷たさについて：カウンターに10皿以上のせないということで統一していく	解決 対応中