

平成25年度 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
13	8	0	5	0	13	0	0	4	6	0	0	0	2	1	13	0	0

苦情解決報告詳細

< 4 月 度 >

○ (申 出) 4月13日(土) 5:33に淡路島付近を震源とする震度6弱の地震が発生。夜勤者で館内巡回と利用者の安否確認を行う中、ある利用者より、普段TVを見られない時間帯でも、今回のような災害発生時にはすぐにTVが見られる配慮が欲しいとの意見がある。

(対 応) 利用者の安全確認及び建物の被害状況確認後、利用者への不安解消のための情報提供が不足していた事に関し、会議を行い防災マニュアルを強化。災害発生時の巡回時に分かる範囲での情報を利用者に提供することと、TVなどメディアによる情報把握を柔軟に行う事を職員に周知する。施設長より上記の旨、緊急利用者懇談会にて説明を行い、了承を得た。

○ (申 出) 意見箱に「上下関係の厳しい施設、挨拶をしても知らん顔をされる」との匿名の投書があった。

(対 応) 文面からは利用者に対してか職員に対してかが判断しにくい、職員への苦情であれば大きな問題である。グループミーティングで担当職員より利用者意見募集、直接言いにくい事があれば意見箱等を活用して具体的な内容を教えて欲しい事を伝える。職員に対しては、利用者への挨拶等基本的態度を再点検するよう周知した。

< 5 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 6 月度 >

- (申 出) 食事介助を行う職員が、副食をセッティングしている長机に腰をもたれて立っている事に対し苦情あり。そういった見守りの態度は止めて欲しいとのこと。
- (対 応) 上記のような対応は誰もが不快に思われるため、今後全職員に周知徹底を図り、再発防止に努める旨ご説明しご理解頂いた。
- (申 出) 夕食時、利用者が「食事のテーブルが汚れていたため食べなかった。もうここでの食事はしません」と話され、その場から立ち去る。
- (対 応) 食事介助に入っていた職員に確認。テーブルに埃が落ちていたのですぐに拭き取り、自室に戻った利用者に謝罪、食事を居室まで運ぶことを提案したが拒否されたとのこと。再度ご本人と面談し、食事席の変更と食堂清掃の強化を図ることを説明し了承頂くが、翌日退寮したいとの申出あり、そのまま退寮となった。

< 7 月度 >

- (申 出) 利用者への夕食介助の際、ある利用者より主食である赤飯の中にサランラップの切れ端が入っていたとの苦情があった。
- (対 応) 混入の原因として、ご飯をつぐ係の職員がしゃもじにラップを巻く方法が甘かった事、ついで後ご飯をよく確認しなかった事が原因と判明。現場で謝罪し、新しい物と交換を行った。ラップの巻き方・ご飯のチェック等を再度職員に徹底する事でご了承を得た。
- (申 出) 利用者より、献立に牛乳が書かれているが出ないのかとの指摘あり。
- (対 応) 調理員・職員とも気づかずに配り忘れていた事が判明。牛乳については明日の献立に組み入れる事を利用者にご説明し、了承を得る。再発防止として、献立表と準備された食事を食事介助に入った職員が再チェックする事とした。

< 8 月度 >

- (申 出) 浴室清掃の利用者より、担当者交代のため新たな担当者を待っていたが現れず、職員からの説明もなかったとの指摘あり。
- (対 応) 次期清掃担当者には職員からすでに引継ぎを実施していたことを、前任者へ伝達するのを忘れていたことが原因。担当職員から謝罪を行い、ご了解を得た。

< 9 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 10 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 11 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 1 2 月 度 >

- (申 出) 3 階意見箱に投書あり。「3 階のスポーツ新聞が 1 ページ破られていた。国語辞典も長期間返却されていない。調査して欲しい」との意見があった。
- (対 応) 翌月の座談会において今回の苦情内容を利用者へ周知し再発防止を図ることをご了解頂く。座談会にて利用者全員に周知を行った。
- (申 出) 3 階意見箱に投書あり。廊下の喫煙場所のタバコの煙が開いた居室ドアから流れ込む事があり、何とかならないか、とのこと。
- (対 応) 長期計画で喫煙スペースを縮小しているところであるが、完全撤去は現状では困難であることから、灰皿の設置場所の再確認と、灰皿(喫煙場所)を 2・3 階から 1 台ずつ撤去することにする。このまま徐々に全館禁煙に近づけていく。

< 1 月 度 >

- (申 出) 2 階意見箱に投書あり。匿名で「スポーツ新聞をヤメテホシイ。ギャンブルのことが書かれてあるため」との内容であった。
- (対 応) ギャンブルについては施設の規則違反にあたり、翌月の座談会にて施設からの注意事項として、改めて規則を正しく守って頂くよう、利用者全員に周知を行った。

< 2 月 度 >

- (申 出) 浴室清掃作業従事者より口頭での苦情申出がある。2 月頭の週は自分が当番であるにも関わらず、他の利用者が清掃を行っている。どういふことか説明して欲しいとの内容。
- (対 応) 1 月末で申出者が浴室清掃を退任(居宅への移行が決まった)するとの思い込みから、作業担当職員が本人への意思確認なく、後任を決めてしまったことによる連絡の不備が原因。作業担当職員より謝罪を行い、清掃作業を後任へ引き継ぐことをご了承を得た。
- (申 出) 2 階意見箱に投書あり。喫煙場所にて煙草を吸うのは良いが、大声でしゃべるのはやめてもらいたい、という内容。
- (対 応) 当月の座談会の場において、苦情の内容を説明。喫煙場所等での大声での会話は控えてもらうこと、そういう場を見かけたら職員からも注意をさせて頂くことをお伝えする。

< 3 月 度 >

- (申 出) 利用者ご本人より、夕食に出た白身魚のフライが他の方のものよりも小さかったとの申出がある。
- (対 応) 夕食後の申出であったため、実際に確認できなかったが、白身魚は身が柔らかく、調理過程で割れてしまうことがある。割れたときは刻み食用にするか大きさを考慮し二切れ盛りつけたり、臨機応変に対応している。今後は配膳時に配慮するとともに、食材変更など別の方法も検討することをご説明し、ご了承いただいた。