

平成26年度 港晴寮 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	4	0	5	4	13	0	0	2	2	3	0	1	5	0	13	0	0

〈4月度〉

- （申出）4月14日18:00頃 口答で以下の苦情がある。  
4月10日（木）の昼食の選択献立の際、自分は愛港園での清掃作業があるのに食べれないと分かって聞きに来るのはおかしいのではないかと他の職員の誰一人その間違いに気づかないこと自体不思議で仕方ない。1つの重大事故の背景には29の軽微な事故があり、その背景には300の異常が存在するということをご存じないのか？そのうち大変なことが起こるとのご指摘がある。また、給仕する際、茶碗の外側にご飯粒を付けたまま平気で配膳する職員やおかずの置き方を上下考えずに配る。鍋料理際、鍋の奥に取り皿を置いていたこともあった。職員にそのような意識が全くないのか、職員間で互いを注意し合うシステムもないのか？毎回餌をあらえられているような感覚になると訴えられる。
- （対応）4月16日（水）各階でのミーティングの際、出席者した職員に苦情内容を詳細に報告。以後このような指摘を受けることのないよう常に意識しながら業務にあたるよう伝える。また、不在職員へは福祉見聞録の共通事項にて伝言し周知徹底を図った。
- （申出）4月15日（火）11:00頃、2階意見箱に匿名での投書がある。  
内容は「17:30門限以降の外出は外勤就労者は許可しているが、仕事は昼間とは限らないと思うが基本的にダメならダメと説明なり文章で開示して欲しい。自立の意欲が無くなる。近日中に説明して欲しい。」
- （対応）4月17日（木）18:40より食堂ホールにて就労支援関係の説明会を開き、「就労支援に関するご説明」とした資料を利用者全員に配布し資料の説明を実施しご理解頂いた。
- （申出）8日（月）15:00頃2階意見箱に「此処は担当部屋が変われば挨拶しても職員は知らん顔しているがどういうつもりなのか？好みで言いたくないのか？好みでしているなら差別同然だ！生理的に口を開くのがいやか、第三者の外見で中身はまやかしてまゆつばじゃ、救護施設の意味が成り立っていない。何に関しても不公平はやめてほしい。苦情要望しても同じ説明して欲しい。本音で向き合って欲しい。本音で行けば意見箱はいらない」

- ( 対応 ) 5月1日(木)座談会時、施設長より今回の苦情内容を参加者報告。「事実としてそういう事があれば、大変申し訳ないことであります。職員の対応に期待されていることはよく分かります。できるだけ応えられるよう、努めたいと思います。意見箱自体は、制度上備え付けなければなりませんので、外すことはありません」との説明を行い利用者に御了承頂く。

〈5月度〉

※ 意見箱・座談会とのも苦情無し。

〈6月度〉

※ 意見箱・座談会とのも苦情無し。

〈7月度〉

- ( 申出 ) 平成26年7月4日(金)15:30頃、2階意見箱に投書されていることを確認する。内容を確認したところ、匿名で「今日の魚、黒焦げ、臭い、あれじゃ体・悪くする！！魚料理は出すな！！」との内容の苦情が寄せられる。
- ( 対応 ) 魚の焦げ具合については個人個人の好みが変わる部分もあり、調理過程における線引きが難しいので個人の判断で焦げていると思えば食べる前に別の物に交換することも可能である旨各居室担当職員より全利用者に周知を行った。

〈8月度〉

- ( 申出 ) 平成26年8月27日(木)9:30頃、巡回中の担当職員が居宅生活訓練用住居にて8月から同マンションで訓練を開始した階下の住人よりマンション管理人を介し「夜中に何度もドンドンと音がしてうるさい。目が覚めるほどである。早朝に出勤するので夜何度も起こされ寝られないようでは困る。何とかして欲しい。」との苦情が寄せられる。
- ( 対応 ) 同日午前・午後の2度とも当該利用者に確認するも「心当たりはない。何もしていません。夜間トイレには何度か行きます。」との返答で自覚がない。歩き方や騒音の原因となるような行動には気をつけるよう説明する。翌8月28日朝、同管理人より昨日と同じ内容の苦情が寄せられた為、改善策としてクッション性の強いマットを購入し、室内で行動の頻度が多い箇所に敷設する。
- ( 申出 ) 平成26年8月28日(木)10:30頃、3階意見箱に投書されていることを確認する。内容を確認したところ、匿名で「一度イチジクを出して下さい」との意見が寄せられる。
- ( 対応 ) 意見内容を管理栄養士に報告しメニューとして提供出来るものか相談。「時期的に今が旬の果物ではあるが、イチジクは好き嫌いが分かれやすい食べ物なので単品で提供するよりは他のくだものと合わせて出した方が良く」と判断、9月11日夕食のバイキング料理で提供することとした。

〈9月度〉

- ( 申出 ) 平成26年9月26日18:30頃、2階意見箱に投書されていることを確認する。内容を確認したところ、匿名で「利用者間でのおかずのやりとりをしている。今日も鰯の天ぷらを4枚食べた。たくさん食べたい人がいるのに」との苦情が寄せられる。
- ( 対応 ) 翌日両名の方に事実確認したところ、両名共におかずのやりとりを行った事を認められる。担当職員から以後施設の規則を遵守して欲しい旨説明、了承を得る。

〈10月度〉

※ 意見箱・座談会とのも苦情無し。

〈11月度〉

- ( 申出 ) 11月30日のグループミーティング時に「週刊誌購入はやめたのか？」との質問がある。以前と同様施設の判断で購入は継続している事を説明したところ、「新しい週刊誌の殆どは図書室になく、部屋から持ち出し禁止となっているにも関わらず一向に改善されていない。」との苦情がある。月に一度の座談会の折に持ち出さないよう毎回お願いはしている。今後の対応について職員間で協議し12月の座談会で改善策を利用者の方々に周知する旨伝えご了承頂く。
- ( 対応 ) 12月4日座談会時に今後の週刊誌の取り扱いについて説明を行う。「今まで週刊誌は図書室に置いていましたが、持ち出す方が減らないため、本日の座談会終了後からすべての週刊誌は3階職員室で一括管理し貸出を行います。部屋で読んでもらっても構いませんが、貸出時間は1時間とします」と説明。ご利用者からのご意見はなく了解を得る。
- ( 申出 ) 11月30日のグループミーティング時に「乾燥機のフィルターは頻繁に掃除しないとフィルターにゴミが詰まる。自分は日に2度フィルターの掃除をしている。職員が時々掃除をしているのは見るがそれだけでは不十分であり使用する利用者が各自掃除すればいいのではないか？それができないようなら社会に出られないということではないか？」との意見を述べられる。実際、社会復帰が困難な利用者も施設で暮らしており、介助を必要とされる方いる。全員の方が掃除できるわけではないが座談会の際にご協力してもらうよう呼び掛ける旨説明しご了承頂く。
- ( 対応 ) 12月4日座談会時に11月のグループミーティングで各階の乾燥機のフィルターの掃除に関するご意見があったとの報告を行い、今後の対応について説明を行う。「基本職員が毎日乾燥機のフィルターの掃除を行います。掃除ができる方についてはご協力してほしい旨伝えご理解頂く。」
- ( 申出 ) 11月30日のグループミーティング時に「病院で採血がある時朝食抜きで受診していたが、食事の取り置きができるとはこれまで全く聞いていなかった。又、先日別の利用者が取り置きをしてもらっていたと聞きこれは差別ではないか？」と苦情を述べられる。
- ( 対応 ) 食事の取り置きについて説明が不十分であった件について謝罪すると共に、12月の座談会の折に食事の取り置きについて再度全利用者に周知を行う旨説明しご了承を得る。

〈12月度〉

- ( 申出 ) 12月5日22:20施設裏庭側の住宅の女性から「室外機の音がうるさい」との苦情電話が入る。
- ( 対応 ) すぐさま「確認します。」と返答すると共に、現在1階食堂にて利用者の方がテレビを鑑賞されていますので暖房のため22:30分迄は電源を入れています。」と説明したところ電話を切られる。その後、苦情の連絡はなかった。

〈1月度〉

※ 意見箱・座談会とのも苦情無し。

〈2月度〉

- ( 申出 ) 2/12日 8:20頃に当施設の向かいにある団地のI様より連結送水口と書かれた標識の前で2~3週間前からタバコを吸っている方がいて本日も喫煙をしている人がいた。もし、このままタバコを吸われる方が続くようであれば警察を呼んで対処してもらおうと述べられる。16:45再度、I様のご主人が来寮され、先日と本日の2回団地連結送水口付近で二人組の男性が喫煙していたので、家内がその人達を注意したところ「何でタバコを吸ったらあかんのや」と喰ってかかれ逃げようとして施設の中に入って行くと話される。喫煙禁止場所での喫煙・タバコのポイ捨て・団地芝生内でのポイ捨て・反省するどころか反論する態度も見逃すことは出来ない。次の同じような事があれば警察に通報しかないので、きちんと施設で管理して欲しいとの苦情が寄せられる。
- ( 対応 ) 2/16日に予定の防災訓練、2月末のグループミーティング(小座談会)、3月初旬に予定している座談会で注意喚起を促すこと。また、外出時、喫煙マナー(ポイ捨て・歩きながらの喫煙などマナー違反)を必ず守り所定の喫煙場所以外の喫煙禁止。また、団地敷地内の立ち入り禁止。など全利用者に呼びかけると共に、以後周知徹底していく旨説明し様に御了解頂いた。
- ( 申出 ) 2/14日 18:30 当施設の向かいにある団地のI様がわかばの吸い殻2本を持参され、団地の芝生内に捨ててあった。と報告を兼ね来所される。「直接喫煙している場面には遭遇はしていないが、今までの経過からお宅の人が関係していると思うので注意して観て欲しい」との苦情があり、大変申し訳ありませんと謝罪する。
- ( 対応 ) 再度、2/16の防災訓練、2月末のグループミーティング、3月初旬に予定している座談会で注意喚起を促すこと。また、外出時、喫煙マナー(ポイ捨てなど)を必ず守り所定の喫煙場所以外は喫煙しないよう全利用者に呼びかける旨説明し様に御了解頂いた。

〈3月度〉

※ 意見箱・座談会とも苦情無し。