

平成24年度 苦情解決報告一覧表

苦情	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
件数																	
12	9	0	0	3	12	0	0	2	0	3	0	0	6	1	12	0	0

苦情解決報告詳細

< 4 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 5 月度 >

- (申 出) 食事の献立で「週1回、朝食時にシラス大根おろしをお願いします」との意見箱への投函がある。
(対 応) 嗜好の面で様々な利用者がある中、グループミーティングにて利用者の意見を徴収し、月2回のペースで提供する事が決まる。
- (申 出) 食事の献立で「サンドイッチの提供回数を増やして欲しい」との意見がグループミーティングで出る。
(対 応) 人気メニューではあるが、夏場は食中毒の観点から提供を控えていることと、その分冬場に提供回数を増やすよう申出者に説明し了承を得る。
- (申 出) 献立の件で「納豆の提供回数を増やして欲しい」との意見がグループミーティングで出る。
(対 応) 納豆については以前より好き嫌いの意見が様々あり、納豆提供時に選択できる献立にしている事を伝え、これまで月2回提供しているが、回数については随時対応する旨申出者に説明し了承を得る。
- (申 出) 受動喫煙の件で、「健康のためにも灰皿を撤去し、喫煙スペースを作って欲しい」との意見がグループミーティングで出る。
(対 応) 健康増進法に伴い、社会的に分煙化が進む中、当施設としての現状のスペースと喫煙率の問題を鑑み、完全分煙化に向け対策を検討中

である旨お伝えし、了承を得る。

< 6 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 7 月度 >

- (申 出) 「テレビのある部屋でタバコを吸うのをやめてほしい。煙や臭いが気になってゆっくり見れない」との意見箱への投函がある。
- (対 応) 職員会議を実施し、現在居室以外は喫煙可能としていたが、完全分煙化に向け第 1 弾の取り組みとして、共用スペースについては禁煙とし、別に喫煙スペースを設置する旨、グループミーティング及び座談会にて利用者に説明し、了承を得る。

< 8 月度 >

- (申 出) 近隣の方より、「屋上で使用している発電機がうるさいので止めて欲しい」と直接申し立てがある。
- (対 応) 当日は恒例行事である納涼会開催中であり、その趣旨を説明するとともに、今夏の節電対策として臨時に発電機を使用している旨も合わせて説明し、終了の午後 8 時までの使用にご理解を頂く。
- (申 出) 「建物が古い法律に準じているのか。建て直すべきではないのか」との意見箱への投函がある。
- (対 応) 大阪市による竣工時の建築法において認可されている建物であること、老朽化による部分的な経年劣化はあるが、専門業者による保守点検に於いて「問題なし」との報告を受けている旨、座談会にて利用者に説明し、了承を得る。この内容については、大阪市に対して伝えておく旨も合わせて説明しておいた。

< 9 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 10 月度 >

- (申 出) 特定個人より、職員と利用者との雑談の中で、「職員は利用者とは違って健常者である」という内容との誤解を与える発言が職員からあり、非常に傷ついたとの苦情がある。
- (対 応) 当該職員に事情を聞いたところ、そういう誤解を与える発言をした事は事実であると認めたため、当該職員及び施設長から申出者へ直接謝罪し了承頂いた。職員には始末書を提出させるとともに、外部人権研修への参加を命じた。なおこの件の重大性を鑑み、全職員を対象とした人権研修を実施し、施設全体で人権意識の向上に取り組んでいるところである。

< 11 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 1 2 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 1 月 度 >

- (申 出) 特定個人より、昼食時に演歌が有線で流れており、他の音楽に変更してもらいたいとの苦情がある。
- (対 応) 通常食事時間中の音楽にはジャズスタンダードが流れているが、今回作業訓練の際に流していた演歌が引き続きながれていたためであった。その旨申出者に報告し、改善する旨お伝えし了承を得る。

< 2 月 度 >

- (申 出) 22:45 頃、近隣の方より、「施設の裏庭から機械音がするので確認してもらえますか」との申出が TEL にてある。
- (対 応) 22:30 の時点で空調関係の電源をすべて OFF にしているが、1ヶ所電源の切り忘れがあり、裏庭に面している室外機が作動していた。すぐに電源を OFF にし、裏庭の巡回を実施して、機械音が出ていないことを確認した。今後も巡回を実施していく。
- (申 出) 特定の個人より他の利用者に対しての苦情がある。3週間前に食事時の咳エチケット・マナー違反の利用者について改善してほしい旨伝えたが、担当職員より咳エチケットを守るとかタバコの本数を減らす等の指導をきちんと行っているのか、あまり改善が見られないのではないかとの内容であった。
- (対 応) 当該利用者に対しては、担当職員から生活面の改善・マナー意識の向上等について日頃から指導・支援を行っている事を説明し、改善はなかなか見られないが、今後も継続して支援していく事を申出者に伝え、了承を得た。

< 3 月 度 >

- (申 出) 大阪市環境局の職員 2 名が来寮され、「近隣住民様より施設の裏庭から不快な音が聞こえるので調べて欲しいとの通報があり、訪問調査に訪れたとのこと。
- (対 応) 環境局の職員お二人をご案内し、建物周囲を確認して頂いた。異音等は確認されなかった。施設からは、機械音等については巡回時に確認させて頂いている事をお伝えし、要請があれば騒音測定器等の設置について協力させて頂く旨お伝えした。