

平成29年度 京都市中央保護所 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	13	0	0	0	10	3	0	0	7	1	0	1	1	3	10	3	0

〈4月度〉

- （申出）浴室清掃について当番の浴室清掃を終えた後、再度浴室清掃を行う利用者がいており、自分の清掃のやり方が気に入らないのか、その行動で気分を害するので、職員から他利用者の当番日に浴室清掃をしないよう注意してほしいと訴えがあり。
- （回答）該当利用者と話す。当番日以外の日にも浴室清掃をしていただくことに感謝を伝えつつ、熱心な浴室清掃な本意について話をうかがった。本人より、過去の就労経験から、その当時の清掃方法が身に付いているので、現状の清掃内容に不満を感じてやっていると話される。また、自主的に清掃をやっていたに感謝しつつも、当番日以外の日には他利用者に清掃作業を任せようこと伝え、一定の理解を得る。身体的に負担のかかる利用者については、お手伝いをしたいと本人から申し出があり、お手伝いして下さることに感謝を伝える。

〈5月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈6月度〉

- （申出）同室者がお風呂に入っていないことへの不満。
- （回答）職員から本人にお風呂へ入るように促しておくことと訴えのあった利用者へ伝えておく。また、ずっと咳をしているので気になるとの訴えがあったため、夜間巡回時に本人へ体調確認を行い、マスクを渡す。入浴に関して、決められた時間帯で自由に入浴をいただいているが、今後は日勤者で入浴が不足していると思われる利用者いれば声をかけ入浴を促す。

〈7月度〉

- （申出）当施設における利用者支給金について申出人より要望がある。内容としては、現在16時から支給しているが、時間帯を変更できないのかというものであった。午前中もしくは昼一番に支給してほしいが、変更できない場合は変更できない理由を教えてください、また、他利用者も変更してほしいと思っている方がおり、代表して申し出ているので、全員に周知できるように回答してほしいというものであった。
- （回答）支給の設定時間について本人に説明を行う。また、本人より全員に周知してほしいという意見については、掲示板へ要望への回答文の張り出しを行った旨を本人に伝えたと、納得し了承して頂いた。また、今回の件については、現状のまま対応することになるが、今後も要望については、検討してできるだけ応えられるよう、職員側も努力しますと伝えておく。

- ( 申 出 ) 当事者より、以前にCWを交えて三者面談を行った際の面談内容(居宅決定時期等)について、認識と職員の認識が違っていたことに対して職員へ直接訴えがある。
- ( 回 答 ) 互いに認識の違いがあったことに対して、本人と話し合いを行う。不満も話していたが、職員から過去の事より今後どうするかをしっかりと考えることに重点を置いて進めていきたいと思いますと話をするとう本人納得する。今回のケースは、職員と利用者間でのコミュニケーション不足によるものが原因の一つとも思われるため、今後はこのような事が起きないように職員へ周知を行っておく。

〈8月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈9月度〉

- ( 申 出 ) 共有部分に設置してあるテレビの使用について一人で独占していると申出人より訴えがあり、注意をしても聞かずに一人で独占しているため、何とかしてほしいというものであった。
- ( 回 答 ) 訴えの内容から利用者を特定し、テレビの使用について確認を行ったところ、独占している様子はなかったが、リモコンの使い方については申出人以外の利用者から少し不満はあるようであった。テレビの使用については他利用者が来られた場合は、譲り合って視聴していただくように声をかけておく。利用者に対して注意を行った旨を伝える。今回については、解決したように思われるが、今後もこのような訴えがあると思われるため、互いの生活状況等も含めその都度、様子観察・注意の声かけを行う。

〈10月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈11月度〉

- ( 申 出 ) 浴室清掃について、当番ごとに清掃する範囲が違う。
- ( 回 答 ) 訴えのあった当時の浴室清掃における状況としては、居室ごとに清掃当番を回しており、職員は当番の方へ声をかけたり、居室によって人数が少ないところに関しては職員が手伝うようにしていた。今回の件を受け、まずは実際に清掃内容に差があるのかという点について調査を行い、それを踏まえて清掃内容等を示した手順書を作成することとした。手順書を作成した旨を朝の朝礼で全体に周知を行い、現在は、浴室(脱衣場など)に手順書を設置し運用を行っている状態で、しばらく様子を見た上で問題がなければ、継続して行っていく。
- ( 申 出 ) 職員が挨拶をしない。
- ( 回 答 ) 苦情内容について、出勤時や利用者との廊下等ですれ違う際には相手に伝わるように挨拶をし、今後は今まで以上に利用者からの呼びかけなどを意識しておくようにと職員へ周知を行う。
- ( 申 出 ) 食事の味付けを改善してほしい
- ( 回 答 ) 投書を行った利用者と面談を実施。栄養バランス等を考えて調理しているため、個人の嗜好に合わせた調理を行うことは難しい旨を伝える。利用者に対しては、選択メニューを実施するなど、少しでも、違う形で嗜好に合った料理の提供を行っていくように、栄養士にも伝えておく。

〈12月度〉

- ( 申 出 ) 浴室に行ったら一人の利用者が使用していたので、終わるのを待っていると、先に入っていた利用者が出たタイミングで別の利用者が、申立のあった利用者順番を待っていたのにもかかわらず、何も言わず先に入り、自分の入る順番が遅くなったことに激怒し、職員へ訴えてくる。
- ( 回 答 ) まず、訴えのあった当時の使用状況としては、特に職員が使用方法を決めた訳ではなく、利用者数が少なかったことで、利用者間で自然に一人ずつ使用するようになっていた。訴えのあった利用者と面談を行い、基本的には同時に数名の方が利用していただくようにしているため、他利用者が使用中の場合でも、利用して頂いて構わないという旨を伝える。また、他利用者が使用中に浴室へ入った際、苦情を言われるような事があったら場合は職員に伝えてもらうように言う。さらに今後、使用方法の事でトラブルが出るような場合は、職員間で使用方法の見直しと検討を行い、決定した事項については、周知すると伝えた。一旦落ち着き、納得してくれたが、今後もトラブルにならないように注意観察を行っていく。

〈1月度〉

- ( 申 出 ) 職員が高圧的な言葉使いをする。
- ( 回 答 ) 職員朝礼や会議の中で職員へ周知した。  
当件は利用者個人からの訴えであり、どのような発言が高圧的にとられたかも不明であったため職員への注意喚起のみとした。
- ( 申 出 ) 職員の対応にバラツキがある。
- ( 回 答 ) 職員朝礼や会議の中で職員へ周知した。  
当件は利用者個人からの訴えであり、具体的な対応内容が不明であったため、職員への注意喚起のみとした。
- ( 申 出 ) 利用者へ禁じていることを職員が守れていない。
- ( 回 答 ) 職員朝礼や会議の中で馴れ合い的な行動、言動は控えるよう周知した。  
当件は利用者個人からの訴えであり、職員への注意喚起のみとした。

〈2月度〉

- ( 申 出 ) 職員が居室巡回時の際に、ドアの開閉や声掛けをしないで居室に入って来る。
- ( 回 答 ) 職員朝礼や会議の中で巡回時の行動や言動について以下の件を周知した。
  - 1.入室前に居室扉をノックする。
  - 2.入室前に「失礼します」と一声かけて入室する。
  - 3.扉の開閉は静かに行う。

〈3月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。