

平成30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
9	7	0	0	2	9	0	0	3	1	0	0	1	2	2	7	2	0

〈4月度〉

- （申出）同室者が夜間トイレに行く際、足元を照らすために懐中電灯を使用する。懐中電灯の光が眩しくて目が覚めてしまい、それ以降眠れない。
- （対応）特定の個人に対しての苦情であったため、夜間時の懐中電灯使用には照らす場所を注意するよう促す。
- （申出）洗濯機使用時間終了前に洗濯を開始したところ、終了時間に誰かに勝手に電源を切られた。翌日まで洗濯ができず、衣類が濡れたまま放置しなければいけない。
- （対応）17時の使用時間内に洗濯が完了できるよう、目安となる時間を示した。
- （申出）入浴時に長くお風呂を使う人がおり、他の人がなかなか入れない。これでは一日に入れる人の人数が制限される。
- （対応）H30.4.12利用者全員に入浴時間帯の聴取を実施6名（13:00～14:00）2名（14:00～15:00）3名（15:00～16:00）1名（16:00～17:00）1名（時間内での入浴）現状にて対応し今後入所者数に応じて時間の変更も検討をする。

〈5月度〉

- （申出）一部の職員が居室入室時に扉をノックしないで入室する。居室入室時はノックするように、職員間で周知して欲しいと訴えあり。
- （対応）5月17日（木）サービス会議で職員全体に周知した。5月18日（金）利用者朝礼で職員間で周知したことを伝える。利用者から質問や意見はなし。

〈6月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈7月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈8月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈9月度〉

- （申出）9月26日（水）18時30分、近隣住民が来所される。「最近、ここに入っている人が公衆トイレの前で煙草を吸っているの、気をつけて欲しい」との申し出がある。

- (対応) 苦情を対応した職員が喫煙に路上喫煙に対する謝罪をするとともに、入所者に対して路上喫煙しないよう厳重注意させてもらう旨を回答し、了承される。翌日の朝礼にて利用者に対して注意喚起を行う。

〈10月度〉

- (申出) 入浴日が判りやすいように、入浴日・シャワー浴の区別をするため浴室に掲示してはどうか？
- (対応) 入浴日・シャワー浴日の区別が分かるよう、ポスターを作成し掲示した。
- (申出) 決められた時間よりも早く、入浴する方がいるので「準備中」などの掲示をしてはどうか？
- (対応) 浴室内の事故防止を含めて、入浴・シャワー浴利用時間以外に浴室が利用できないよう、施錠した。

〈11月度〉

- (申出) 当施設敷地内に出入りする野良猫を見かけた。もしも施設内で猫を飼っているのであればしっかりと対応して欲しい。
- (対応) 申し出のあった内容について事実確認する。職員にて施設敷地内に野良猫が出入りしている事が確認できた。当施設敷地内の植え込み等、野良猫が好みそうな場所に猫が寄りつかなくなる薬剤を散布した。

〈12月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈1月度〉

- (申出) 2階トイレの使用後に汚れたままになっていることが多い。後の人が気持ちよく使えるようにきちんと掃除をして欲しい。
- (対応) トイレ使用後に汚れてしまった場合は自身で掃除をするか、職員に申し出るよう周知し、当該トイレ内に使用時のお願い掲示した。

〈2月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。

〈3月度〉

※ 意見箱・座談会ともに苦情無し。