（別紙１）

令和7年度　苦情解決状況報告書

法　人　名	社会福祉法人みなと寮
施　設　名	救護施設千里寮
苦情受付期間	令和7年4月～令和8年3月

１．苦情受付状況

項　　目	件数
苦情受付件数	19
うち第三者委員への申立件数	0

２．苦情受付者

項　　目		件数
A	苦情受付担当者	1
B	施設長	18
C	第三者委員	0

３．苦情申出人

項　　目		件数
A	利用者本人	3
B	利用者の家族	0
C	匿名	16
D	その他	0

４．苦情内容

項　　目		件数
A	サービス内容に関する事項	3
B	管理者・職員の対応に関する事項	1
C	個人の嗜好・選択に関する事項	0
D	財産管理等に関する事項	0
E	制度・仕組みに関する事項	0
F	建物・設備に関する事項	9
G	その他	6

５．解決状況

項　　目			件数
A	当事者了解	公開（掲示・その他）	19
B		非公開	0

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　救護施設　千里寮　　令和7年4月～令和8年3月

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
1	たばこを吸う際のルール作りをしっかりして欲しい。借りる方も悪いが、貸す方も悪いのであまりに常習的なら喫煙所の使用禁止や、一層のこと寮内禁煙にしてください。早急に解決できない場合、委員会の方に電話しようと思います。 （意見箱　匿名）	「タバコの貸借についてはトラブル回避の観点から禁止しており、職員としても見つけ次第注意しています。しかし、施設という特性上、理解が難しい方もおられ、すぐには改善が見られないこともあるのも現状です。寮規違反を容認している訳ではなく、伝え方を工夫するなど、ルールを理解し守って頂くよう働きかけを行っていきたいと思いますので、ご理解頂ければと思います。」との内容を座談会および掲示板にて利用者へ周知をして対応を行った。	解　決 対応中
2	掛け布団のカバー何とかして下さい。 毎夜外れて床に落ちて不衛生です。そんな布団で寝たくありません。ダニがいそうで気持ち悪いです。 (意見箱　匿名)	「掛け布団のカバーについては多くの人がつけやすいように、皆様の意見を取り入れ今のものを採用しました。今のところ変更の予定はありません。もし外れやすかったり、つけ方が分からない等ありましたら、職員にお声がけして頂けたらと思います。」との内容を掲示板と座談会で利用者へ周知を行った。	解　決 対応中
3	通院前に体調が悪く玄関のソファで横になっていたら、職員から座るように言われた。体調が悪くても座っていなければならないのか？ (座談会　本人)	担当職員より本人へ話を聴き、配慮の至らなかった部分については謝罪を行い、今後同様の場合はまず体調面に配慮した声かけを行うよう職員間で周知を行った。	解　決 対応中
4	いつもご苦労様です。少し改善して欲しい点があります。それは食事中に、次亜塩酸液でテーブルを拭くのはひかえて下さい。こちらが今食べているのに、ニオイがキツイです。 (高濃度アルコールじゃだめなのでしょうか?)みんな口にしないだけで、クサイなど、コイツなんやねん、とか思っていますよ！！ 職員さんは、まあ作業だからやるか、なスタンスですか？ もっと周りを良く観察して行動して下さい。全く気働き出来ていません。 (意見箱　匿名)	「ノロウイルスに対してはアルコールより次亜塩素酸が効果的との事で、これを使用しています。食堂のテーブル・椅子の消毒に関して、感染症対策に基づいた塩素系消毒液の希釈濃度について改めて職員へ周知し、計測する容器のメモリを分かりやすくする等の対策をとり、対応を行っております。お気づきの点などありましたら、お申し出ください」との内容を、座談会および掲示板にて利用者へ周知をして対応を行った。	解　決 対応中

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　救護施設　千里寮　　令和7年4月～令和8年3月

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
5	2階の喫煙室で煙草を吸い終わっても長時間座り込んで馬鹿な話をしている人が数人います。 自分も煙草を吸いますが、他の煙草を吸う人の迷惑です。吸い終わったら、早く退室するように表示しては、いかがでしょうか。お願いいたします。喫煙室は、必要だと思います。 （5月30日　金曜日） （意見箱　匿名）	吸い終わったら速やかに退室するようこれまでも掲示を行っていたが、わかりにくかったため、新たに掲示を作成し表示した。	解　決 対応中
6	1.洗濯洗剤について もう少しグレードを上げて頂けないでしょうか？白いものが白くならないどころか洗剤の香りすらありません。フケツにしてる利用者は多く衛生面もすごく気になりますね！！ 2.洗濯槽の清掃と消毒作業はしてもらえてるとは思いますが、槽内の下水のような匂いが洗い物についてる事がちょくちょくあり、2度、3度と洗濯を繰り返す事があります なので洗濯槽の清掃と消毒の頻度を増やしていただきたいです。 （意見箱　匿名）	1.洗剤については、他の種類の洗剤を導入し、経過観察している。 2.洗濯槽については、月１回清掃を行うこととする。	解　決 対応中
7	フリーWi-Fiの導入を是非とも検討して頂けないでしょうか？ 今、パソコンは中古でかなり安く手に入ります。 フリーWi-Fiがあれば中古パソコンでも購入し使い方などもお金を気にすることなく練習でき寮内でも仕事に繋げわずかでも収入アップにつなげたいと考えています。 手指と足が不自由なゆえに皆さんと一緒に作業をすることが困難であり、そういったことを考えたりしております。 何卒前向きな検討をお願いいたします。 また、フリーが無理であればせめてお安く有料でのWi-Fi使用ができますよう検討願えませんでしょうか？ （意見箱　匿名）	フリーWi-Fi導入の方向で検討を行うこととなる。	解　決 対応中

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　救護施設　千里寮　　令和7年4月～令和8年3月

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
8	先日（5月30日金曜日）に2階の喫煙室の件で意見カードを提出したⓘですが今回は、３階の喫煙室についてですけど同じようなことを行っている人たちを見ました。２階と同じようにコンセントも使用していました。表示の対応をお願いします。 喫煙室は、必要だと思います （６月８日金曜日） （意見箱　匿名）	喫煙室のコンセントは使用しないように周知を行い、使用出来ないよう対策を行った。	解　決 対応中
9	BGMで同じ歌ばっかり流れてる面白くない！　芸が無いわ！（意見箱　匿名）	食事の際の音楽は毎月変更を行っている。	解　決 対応中
10	1Fのトイレットペーパーがなくなりかけたり、なかったりのが二回 最悪!!（意見箱　匿名）	職員が毎日確認を行い、無くなっていれば適宜補充するように対応を統一した。	解　決 対応中
11	かさおきばのかさはボロボロで りょうから自由に使えるかさを10～20本おいてほしい。 （意見箱　本人）	新しい貸し出し用の傘を用意し対応を行う。 利用者へは、「貸し出し用の傘は丁寧に使用しください」との旨を、座談会と掲示にて周知する。	解　決 対応中
12	ダンワ室に時計をおいてください。 TVでも時間がわかる時はあるんですけど、なぜかテレビじゃなくての時計を。 (意見箱　匿名)	談話室に時計を設置し対応を行うこととなる。	解　決 対応中
13	シャワーよく、入浴の時、マドが開いている かなりさむい。上のマドも閉めてほしい (意見箱　匿名)	「シャワー浴と入浴時、浴室内の窓を閉める際に上部の窓も閉めて対応するように」との旨を、職員へ周知し対応を行った。	解　決 対応中

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　救護施設　千里寮　　令和7年4月～令和8年3月

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
14	最近の（12月間）ですが、さむくなってきたので２階及び３階の喫煙室を終日使えるようにしていただきませんか。お願いします。（１２月１２日金曜日）（氏名㋐）	「屋内の喫煙室については、日中の時間帯は開放の予定はありません。福祉施設という特性上、可能な限り禁煙を奨励していますが、喫煙される方も多いことを鑑み日中に関しては屋外の喫煙所のみ利用可能としています。ご不便おかけしますがご理解の程お願いいたします。」との内容を掲示板にて周知を行う。	解　決 対応中
15	先ほどの㋐ですが、本日の作業訓練時の休憩時間中に屋外の喫煙場所でも同じことを数人が言っていました。対応お願いします。（12月１２日金曜日）（氏名㋐）	同上。	解　決 対応中
16	おフロをもっとあつくしてほしい。冬場がさむい！ゆけむりで人の顔がみえにくいくらいに！ゆけむりをたててあつくしてください。 (意見箱　匿名)	「政府広報発表のヒートショック対策として、【湯温は41度以下、お湯につかる時間は10分までを目安にする。】と通知がありますので、当施設でもその基準に則り、浴室解放前に41℃前後であることを確認の上、湯温の調整をしています。 当施設には高齢の方や様々な疾患をお持ちの方が入所しているので、事故防止の観点から現状維持で対応していきます。 ※極端に湯温が低い場合は、随時確認の上、調整していきますので職員までお声掛けください。」との内容を、座談会と掲示板で利用者へ周知し対応する。 引用元：政府広報オンライン （https://www.gov-online.go.jp/article/202111/entry-9952.html）	解　決 対応中
17	２階ケアステのティーサーバー横の洗面台の穴から小さい虫が多く発生。見てみて下さい (本人　口頭)	職員が確認したところ、虫が確認できたため、殺虫剤を洗面台の穴中心に散布した。以降、虫の発生はない。	解　決 対応中
18	3階面談室の横にあるトイレの洗面のせっけん水について、なんかうすくないですか？水まししてませんか？明らかにいつも思うけど、違う （利用者個人より投函）	石鹸水を作る際、正しく希釈されているか確認を行い、統一した対応をできるようにする。万が一薄いと感じた場合は職員まで申し出ていただくよう座談会でお願いした。	解　決 対応中

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　救護施設　千里寮　　令和7年4月～令和8年3月

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
19	以前から思っていましたけど、作業事の出席かくにんのとき、名前を「呼んだ人」と言っていますが、「呼ばれた人」と言うのではないでしょうか。お願いします。（匿名）	作業の出席確認時、最後に「呼ばれていない人はいますか」「以上でよろしいですか」等、わかりやすい言葉がけをしていく旨を座談会で周知した。	解　決 対応中