

平成28年度 みなと寮 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	1	0	5	1	7	0	0	1	0	5	0	0	0	1	1	6	0

苦情解決報告詳細

<4月度>

(意見箱) 平成28年4月4日(月)

『ご飯をおかわりする時に飯がない。もっとたくさん飯を入れて下さい。お腹がすいてたまらない』と記載されていた。

(対応) 意見箱に名前が明記されていたため、面談を行い理由について確認をおこなったところ、夕食時のおかわりが少ないとの事であった。しかし投書者は糖尿病を患っている事と、おかわりの量が200gと決まっている事を説明する。本来では疾病から考慮すると制限したいところであるが、精神状態を考え、特に制限を設けていない事を説明したところ、理解を得ることが出来た。

<5月度>

※座談会・意見箱ともに苦情無し。

<6月度>

(苦情) 生活困窮者就労準備支援をしている利用者の友人より入電あり。『無賃で労働をさせている』と言う苦情であった。

(対応) 友人には就労準備支援プログラムの一環で生活保護担当ケースワーカーからの依頼である事を説明。対象者には支援プログラムを受ける前に説明し承諾を得ていたが、理解されていなかったようであった。再度、ケースワーカーより説明を受け問題解決に至った。

< 7 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 8 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 9 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 0 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 1 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 2 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 月 度 >

(意 見 箱) 平成 29 年 1 月 19 日 (金)

①『ゆでたまごが食べたい』と記載されていた。

②『焼き鳥が食べたい』と記載されていた。

(対 応) ①月見うどんやおでん等の献立内容での提供となりますが、献立に反映出来るように検討していく。

②串のついた状態での提供は安全面に問題があるため、鶏の照り焼き味にて献立に反映出来るように検討を行っていく。

< 2 月 度 >

(意 見 箱) 平成 29 年 2 月 6 日 (月)

『いつもおいしく頂いていますが、お魚の煮付けの味付けが少しくすく、ちょっと、お醤油で甘辛く煮て欲しいです』と記載されていた。

(対 応) 1 日当たりの塩分摂取量が決まっているため、一概に濃くする事は出来かねます。ご理解下さい。甘辛煮・生姜煮・梅煮・しぐれ煮などの味付けがあります。生姜甘辛煮のリクエストとして、今後の献立に反映させていただきます。

(意 見 箱) 平成 29 年 2 月 11 日 (土)

『サンドイッチ・クリームシチュー・ミニステーキ・ハッシュドビーフ・ストロベリーケーキ・カルボナーラ・上にぎりが食べたい。』と記載されていた。

- (対応) ・サンドイッチについて、調理パンは12月～2月の期間での提供となっています。(気温が高いと食中毒の危険性が高まるため) 更にノロウィルスの感染も懸念されるため、今後は調理行程に調理員の接触回数が少ないドックパンでの提供で検討していく。
- ・クリームシチュー・ハッシュドビーフについては、献立への反映を検討していく。
 - ・ストロベリーケーキについては、クリスマスバイキング・TTでの提供を検討する。
 - ・カルボナーラについては、大量調理のため調理方法を検討してからとなります。
 - ・にぎり寿司については、10月～2月までの期間に月1回提供となっている。
 - ・使用する魚により調理方法が変わります。そのため、献立内容に希望を添えない場合もあります。

(意見箱) 『ししゃも・めざしを出して下さい』と記載されていた。

- (対応) ししゃもに関しては提供を検討していく。めざしについては、硬さなどに課題があるため、提供は難しい。

<3月度>

※座談会・意見箱とも苦情無し。