

## 平成28年度 苦情解決報告一覧表

苦情 件数	苦情申出人				苦情受付			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）	当事者了承非公開	不服申立
25	18	0	7	0	23	2	0	9	3	5	0	0	2	6	25	0	0

### 苦情解決詳細

〈4月度〉

(申 出) 男性の入浴は作業参加の有無にて順番取りが不公平である。最後の方に入ると時間に追われてしまう。

(対 応) 検討会議を重ね、くじ引き制での順番決めを実施。その後、利用者の意見を聞き若干の変更を重ね対応する。

〈5月度〉

申出事項なし

〈6月度〉

(申 出) 朝の6時前に洗濯の準備をして待っていると他の利用者が洗濯を始めたので、注意をすると自分の時計は時間を過ぎてしていると話された。その事を職員に伝えても相手にされなかった。

(対 応) 館内にある時計の時刻調整を行う。また、洗濯の基準の時計をそれぞれのフロアの掛け時計に統一する。職員の対応については、利用者の声をしっかりと聞くよう指導を行う。

(申 出) 外出時は必ず外出簿を書くようにさせて欲しい。

(対 応) 利用者懇談会にて外出簿の使用を呼び掛け、周知を行う。

(申 出) 消灯後は、居室の開閉を少なくし、寝る準備は消灯前に済ませて欲しい。

(対 応) 利用者懇談会にて、消灯後の行動について配慮を呼び掛ける。

〈7月度〉

(申 出) 朝も暑い日はクーラーをつけて欲しい。

(対 応) 申出の数日前より、急に気温が上がリエアコンの使用回数を増やしている。利用者懇談会にて、時間は特定せずに暑い日はエアコンを稼働させると説明を行う。

(申 出) 朝食はパンと牛乳にして欲しい。その方が早く済むような気がする。朝はコーヒー・パンが良い。ご飯は無くして欲しい。

(対 応) 集団生活であり、好みは人それぞれであること。栄養バランスも考慮して献立を決めていること。また、パン食を希望する声が多い状況を踏まえ、パン食の割合を増やしている現状を利用者懇談会にて説明する。

(申 出) 自分は寮の規則を守っているのに他の利用者さんの間で注意される。

(対 応) 担当職員と面談を実施。話を伺うと誤解していた面もあり、納得される。

(申 出) 浴室で私物の取り間違いが発生している。

(対 応) 利用者懇談会にて、間違いに気づいた際は職員へ報告して欲しいこと。私物にはできる限り名前を記載して欲しいと依頼を行う。

〈8月度〉

- (申 出) 食事の順番待ちを抜かす人がいる。あまりにも酷いので注意をして欲しい。  
フロアに3名程うるさいのがいる。注意をして欲しい。
- (対 応) 利用者個人に対する意見であり、記載されていた利用者の状況を確認し、対応を行う。
- (申 出) ケアステーションの消灯は暗い。夜間巡回で変な格好で寝ているとベッドに横になるように言われる。
- (対 応) 申出人の記載あり、面談を実施。ケアステーションの消灯は経費の削減などへの取り組み。  
夜間巡回については、体調面を考慮して行っていることを説明し理解を求めておく。
- (申 出) 洗面所を使用したあと、水浸しで放置する人がいる。
- (対 応) 職員でも事故を防ぐために清掃を行うが、マナーの問題であり利用者さんに配慮を求めていく。
- (申 出) タバコや物のやり取りを行う人がいる。テレビの視聴中に大声を出さないで欲しい。  
作業中の私語を慎んで欲しい。
- (対 応) 利用者懇談会の場にて物のやり取りは規則違反であることを再度周知。マナーを守り施設生活を送って欲しいと協力を依頼しておく。

〈9月度〉

- (申 出) 体調不良の時、シーツ交換を自分で行うようにきつく言われた。普段から、自分では努力しているが出来ない事までを自分でするようにきつく言われ、虐待に値するのではないか。
- (対 応) 性格上、優しく接してくれる職員を好み、自立へ向けての厳しい指導を拒む傾向がある。自立に向け支援するにあたり助言を行うのは当然のことであると説明。被害的に受け取った部分は改善していくことを伝え了承を得る。
- (申 出) 食事の味が薄味である。
- (対 応) 善処するが、栄養士がカロリーや塩分量などを考慮して献立を決めて味付けしている。全ては希望に添えない部分もあることも併せて伝え理解を求める。
- (申 出) 日曜日もシャワー浴を実施して欲しい。
- (対 応) 今年度のシャワー浴は終了しており、次年度の実施への参考としておく旨伝える。
- (申 出) 利用者さんの間で、名前だけで呼ばれることがあるので敬称を使って欲しい。
- (対 応) マナーの問題であり、利用者さんにそれぞれ配慮して頂きたいと協力を依頼しておく。  
併せて、職員にも注意を促すと伝えてる。

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

- (申 出) 食事の時、みそ汁・ご飯をおかわり出来るように考えて欲しい。
- (対 応) 利用者懇談会にて健康管理や医師による指示や過剰摂取を控える為にも栄養士が献立を考えていることを説明。制限の無い利用者さんにはお茶碗の大きさを変えるなど対応しており理解を求める。
- (申 出) 清掃作業を行っている利用者さんから他の利用者さんに対してきれいな状態を保つことへの協力依頼
- (対 応) 利用者懇談会にて廊下や喫煙所などをきれいに使用して頂くよう理解と協力を求める。

〈1月度〉

- (申 出) 食事提供時、主食の食材が足らずに再調理に30分以上待たせてしまった。それに加え、それ以外の副菜等は先に提供をしていた状態で一膳まとめて提供出来ないのかとの苦情がある。
- (対 応) 調理員の数量確認ミスや配慮に欠けた対応が原因であり、主任・栄養士含めて謝罪を行う。  
今後、同様の確認ミスが無いように改善していきことを説明し理解を求める。
- (申 出) 作業中に何でも良いので曲を流して欲しい。
- (対 応) 利用者懇談会にて、要望について全利用者に意見を伺い曲を流して欲しいとの意見が多数であった。  
それ以降、曲やラジオ番組を流すことになる。

(申 出) 食事の際、消毒液やお茶を下げるのが早すぎるので食べ終わるまで置いて欲しい。

(対 応) ゆっくりと食事が摂れる環境を提供するため、自発的に片付けてくれる利用者さんに理解を求めていく。

<2月度>

(申 出) 職員の言葉使いをきちんとして欲しい。

(対 応) 主任により面談を実施。携帯電話の滞納金のトラブルで気分は不安定になっている様子であった。職員には日頃より言葉使いには注意するよう伝達を行う。

(申 出) 全ての時計を正確な時間に合わせて欲しい。

(対 応) すぐ、館内の時計の時刻をチェックする。その後、利用者懇談会にてズレへの理解を求め、その都度修正を行う旨伝える。

<3月度>

(申 出) 転寮したいと、「転寮届」が意見箱へ投函される。

(対 応) 主任・担当により面談を実施。以前にも同様の訴えあり、意向を確認するが話を伺うことで安定され、施設生活を継続されている。

(申 出) 「出て行きたい。」「通帳一式を返却して欲しい。」と意見箱への投函がある。

(対 応) 投函した利用者は、疾病症状の悪化により入院加療を行っている。以前より同様の訴えがあり入院中の面会では、その様な訴えは全く聞かれること無く、治療に専念されている。