

## 平成29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
11	10	0	0	1	11	0	0	7	1	0	0	0	3	0	10	1	0

### 苦情解決詳細

〈4月度〉

（申 出） 作業従事者より「食後の食堂清掃作業時に見守りの職員が不在である。」と話がある。

（対 応） 担当職員は責任を持って対応すること。また、他の職員へ引き継ぐ場合は仕事の状況も踏まえて引き継ぐことを周知する

〈5月度〉

（申 出） 「食事の順番を2階→3階→4階にしたら良いと思う。」と意見がある。

（対 応） 氏名の記載あり、現状の順番にしている理由をせつめいを行い理解を求める。

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

（申 出） 「入浴の順番を交代制にして欲しい。女性ばかり先風呂は不公平。」と記載されたメモが意見箱に投函されている。

（対 応） 入浴の順番はサービス改善検討委員会や利用者懇談会の場を活用し検討している最中であり、利用者の意見を踏まえて試験的に3ヶ月連続で女性が先風呂であった。その後、利用者懇談会の場で今まで通りの偶数月が男性、奇数月が女性と決定している。

〈8月度〉

申出事項なし

〈9月度〉

（申 出） 居宅移行の目処が付かないと、利用者から大阪市苦情解決委員会へ連絡を入れる。

（対 応） 該当利用者と面談を実施。居宅移行に関して、実施機関等の連携が必要であり、短期間では済まないと説明。その上で、進捗状況含めて準備を進めている旨を伝え改めて理解を得る。その後、苦情受付委員会の担当者からの連絡に主自ら経緯を説明し相談を取り消される。

（申 出） 「施設向かいのアパートより外を眺めている人がいる。気持ち悪いのでやめさせて欲しい。」と連絡が入る。

（対 応） 連絡後、すぐに館内巡回したところ、利用者が外を眺めてたがアパートを眺めていた訳では無く、海の方を見ていたとのこと。苦情があった旨伝え、理解を求める。また、他の利用者についても悪気無く外を眺めることは考えられ、同日に開催した利用者懇談会で全利用者に理解を求めておく。

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

- (申 出) 3F男性利用者より、風呂に入らない利用者が使用しているから和室にダニがいるので、殺虫剤を購入して良いかと、他利用者への不満と共に訴えがある。
- (対 応) 消毒の必要があれば、殺虫剤の購入含めて職員で対応する旨説明。  
2日後には、館内の畳の消毒清掃を実施しておく。
- (申 出) 昼食配膳時に湯飲みが足らず、その日の夕食配膳時にも足らなかったと訴えがある。
- (対 応) その場で湯飲みを補充し、謝罪を行う。  
今後は少なくなる様であれば、職員が把握し事前に補充することを徹底する
- (申 出) 女性利用者より、洗濯機・テレビが故障しており使えないと訴えがある。
- (対 応) 一旦は修理を行い対応するが、再度使用出来なくなり、新たな備品を購入することになる。
- (申 出) 4階女性利用者より、1階来客用トイレ前に水たまりがあると訴えがある。
- (対 応) 早急に拭き取り消毒を実施する。  
また、清掃担当者(就労訓練生)の備品入れ付近に水たまりが確認されており、清掃方法について指導を行う。
- (申 出) 利用者より、4階洗面台の排水が悪い、何とかして欲しいと訴えがある。
- (対 応) 即日、清掃を行うも多少の改善しか見られずに継続して清掃を行い数日後には流れは改善される。

〈2月度〉

- (申 出) 「自宅に帰るために、預けている通帳等を返却して下さい。お世話になりました。」と1階意見箱への投函がある。
- (対 応) 氏名の記載あり担当職員及び、主任にて面接を実施。過去にも、精神面悪化が観られると同様の書面を投函するなど、退所願望は良く聞かれている利用者であった。  
主の意向を確認し、置かれている状況を説明して施設生活で頑張るように伝え了承される。

〈3月度〉

申出事項なし