

平成30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（揭示・その他）	当事者了解非公開	不服申立
8	7	0	1	0	8	0	0	2	6	0	0	0	0	0	8	0	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

申出事項なし

〈6月度〉

（申 出） 利用者より職員室へ帽子のサイズを直してもらいたいと申し出たが、対応した職員、職員室にいた職員、担当職員より邪険な対応をされ、馬鹿にされた。今後は真摯な対応を行うよう注意して欲しい。

（対 応） 当該職員に事実確認を行い、苦情があったことを報告する。苦情に至った経緯を自身で考えてもらうよう注意を促しておく。申立人へ対応について説明を行い了承を得る。

（申 出） 利用者より意見箱にもっとすき焼きやステーキが食べたいとの投函がある。

（対 応） 当該月の苦情解決委員会で議題に挙げ職員間で検討する。すき焼きは冬季の鍋料理、ステーキは創立記念日に提供しているが、申立人の入院期間と重なり摂取できなかったことが考えられるが、栄養士より給食委託業者へ年間に複数回提供できないか打診し調整を行っていく。申立人へ上記の対応について説明を行い了解を得る。

（申 出） 匿名で意見箱に毎月行っている防災訓練を図上訓練での形式で行ってはどうかとの投函がある。

- (対 応) 当該月の苦情解決委員会で防火管理者も含め職員間で検討した結果、訓練前に避難経路を記載した平面図を掲示し、座談会で利用者へ説明する手法を来月度より行うこととなる。また、大阪市の防災センター、消防署へも相談し、入所者と図上訓練を行う方法がないか確認することとする。匿名での投函であったため、翌月の座談会で利用者へ経緯、変更点を説明することとなる。

〈7月度〉

- (申 出) 現在、作業訓練でのシールの型抜きを取り組んでいるが、8/22の納期に間に合わない状態である。以前から作業担当職員へ相談していたが対応してくれない。他の作業担当職員も内容を把握しておらず、職員間の情報共有もできていないのではないか。シール作業の対応についても施設内で協議しきちんとした方向性を示して欲しいとの申し出がある。
- (対 応) 施設長、作業担当職員、主任指導員で協議を行い、作業場にホワイトボードを設置し、作業内容の把握の強化を図ることとする。作業従事者へは入出荷状況や納期、進捗状況等今以上に丁寧にを行うとともに、納期については作業業者と調整し遅延のないよう取り組んでいく。申立人へ上記の対応について説明を行い了解を得る。

〈8月度〉

- (申 出) 入所者よりビデオ上映会時に職員が上映会場のパイプ椅子に座り居眠りをしている。ほか、夜勤時の巡回時に大きな音を立て騒がしい、手摺りの消毒時にやる気のない態度を取っているとの投函がある。
- (対 応) 当該職員に確認を行い、勤務態度の改善、夜勤時は利用者への配慮を十分行うよう注意を促す。申立人へ上記の対応について説明を行い了解を得る。

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

- (申 出) 作業担当職員の業務内容について、作業予定や入出荷状況を把握しておらず、言葉遣いが悪く乱雑な口調が見受けられ、時には利用者と友達感覚でと接している。また、業務中に寝ている姿やスマートフォンをいじっている姿をよく見かける。ほか、他の作業担当職員は作業場で座っているだけであり、内容も把握せず手伝いもしないため改善してほしいとの投函がある。
- (対 応) 該当職員に対し聞き取りを行い、不適切な対応、業務対応については注意を行い改善を促す。呼称や利用者接遇については、福祉施設の専門職としての適切な対応を行えるよう全職員を対象に内部研修を計画し実施していく。作業訓練についても今後、利用者の生活リズムの構築、社会復帰の手段等、施設、職員が担う役割や仕組みを再構築し利用者と一体化した運営が行えるよう構築していく。苦情申立者へは作業場のホワイトボードの活用方法や作業業者との連絡体制を再検討し、職員の利用者対応についても改善していくことを伝え了承を得る。

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

申出事項なし

〈2月度〉

- (申 出) 作業担当職員の業務内容について、作業予定や入出荷状況を把握しておらず、言葉遣いが悪く乱雑な口調が見受けられ、時には利用者と友達感覚でと接している。また、業務中に寝ている姿やスマートフォンをいじっている姿をよく見かける。ほか、他の作業担当職員は作業場で座っているだけであり、内容も把握せず手伝いもしないため改善してほしいとの投函がある。
- (対 応) 当該職員に対し聞き取りを行い、不適切な対応、業務対応については注意を行い改善を促す。呼称や利用者接遇については、福祉施設の専門職としての適切な対応を行えるよう全職員を対象に内部研修を計画し実施していく。作業訓練についても今後、利用者の生活リズムの構築、社会復帰の手段等、施設、職員が担う役割や仕組みを再構築し利用者と一体化した運営が行えるよう構築していく。苦情申立者へは作業場のホワイトボードの活用方法や作業業者との連絡体制を再検討し、職員の利用者対応についても改善していくことを伝え了承を得る。

〈3月度〉

- (申 出) 職員より適切でないあだ名で呼ばれた。ここ数日何度か呼ばれ、我慢できないので注意して欲しい。
- (対 応) 当該職員へ確認を行い、呼称や利用者接遇について厳重に注意し、改善を促す。
申立人へ上記の対応について説明し了解を得る。