

令和6年度 りんくうみなと苦情解決報告一覧表

苦情	苦情申出人				苦情受付			苦情内容							解決状況		
件数	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
6	4	0	1	1	6	0	0	2	0	0	0	0	2	2	2	4	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〉

申出事項なし
- 〈7月度〉

（申 出）

「テレホンカードが利用できる電話を取り付けて欲しい(テレホンカードや10円玉などです)」

（対 応）

施設側の返答として、地域の公衆電話設置についてはNTTより近隣病院に設置あるため施設内での設置不可の返答があることから、サービス向上として、プライバシーを配慮し、面会室にて外線利用が出来る環境を整備しているため、了承を得られるよう公開する。
- 〈8月度〉

申出事項なし
- 〈9月度〉

（申 出）

施設で実施しているレンタルCD・DVDについて、指紋などの付着が気になる。改善できないか？

（対 応）

クリーニング剤による毎回の掃除で改善できると思われるため、サービス検討会議にて検討。返却時にクリーニングできるよう、洗剤を設置する方向で改善を検討している。

（申 出）

現在ネギ作業で使用した手袋やエプロンの使用後の洗濯を4階利用者が担当しており、4階の洗濯機を使用しているが、砂やネギの葉が洗濯機内に残っていることが多く、洗濯した利用者の衣類に付着するのでなんとかして欲しいとのこと。

（対 応）

作業を担当する職員とも状況確認しつつ、一旦手洗いの上、洗濯機を使用するよう改善した。対応以降苦情無し。

（申 出）

脱衣場の長椅子に衣類を置きっぱなしにして入浴する利用者が多い。椅子は着替える時に使用するべきで有り、場所取りしているのはおかしいと思う。棚を使用するようにして欲しいと利用者に説明して欲しいと、何度か職員には伝えたが、改善が見られない。注意している様子もない。一般的な要望の受入もしないことに納得がいかない。

（対 応）

個人の嗜好というよりは一般論的に苦情を話されていたため、対応、改善について検討すること説明する。苦情解決委員会議にて改善方向となり、グループミーティングで利用者に協力依頼を行った。
- 〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

- (申 出) 施設近隣住宅の管理人より、マンションの住民以外の自転車がとめてあり、使用者が当施設敷地内に入っていたところを目撃したとの苦情があったと連絡あり。
- (対 応) 日時等は不明で、当施設入所者かどうかは現時点では不明だが、再発防止の周知を行う対応で、先方も理解された。

〈12月度〉

- (申 出) コップ消毒のため施設に預けていたコップについて、消毒後、いつでも利用者が持ち帰れるように、カウンター前に設置していたコップが紛失した。施設の管理不足についての苦情。
- (対 応) 再発防止対策として、消毒後のコップは個人への直接手渡し返却の対応とし、納得された。

〈1月度〉

申出事項なし

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

申出事項なし