

(別紙1)

令和6年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	救護施設 千里寮
苦情受付期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日

1. 苦情受付状況

項	目	件数
苦情受付件数		10
うち第三者委員への申立件数		0

2. 苦情受付者

項	目	件数
A	苦情受付担当者	1
B	施設長	9
C	第三者委員	0

3. 苦情申出人

項	目	件数
A	利用者本人	4
B	利用者の家族	0
C	匿名	6
D	その他	0

4. 苦情内容

項	目	件数
A	サービス内容に関する事項	7
B	管理者・職員の対応に関する事項	2
C	個人の嗜好・選択に関する事項	0
D	財産管理等に関する事項	0
E	制度・仕組みに関する事項	0
F	建物・設備に関する事項	0
G	その他	1

5. 解決状況

項 目			件数
A	当事者了解	公開（掲示・その他）	10
B		非公開	0
C	不服申立		0

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和6年 4月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		解 決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和6年 5月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		解 決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和6年 6月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		解 決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和6年 7月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	各階洗濯室の洗濯カゴについて、元の場所に戻っていないことが多くある。各階で使用したカゴは、各階に戻して欲しい。 (本人)	各階の洗濯カゴに“2階” “3階” と明記するようにした。また座談会で利用者全体に周知した。	解 決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和6年 8月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		解 決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和6年 9月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		解 決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和6年 10月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	とんでも無い悪いマナーの悪い人がいます。パイプたばこの使用後の洗浄を洗面所でやっています。ニコチンの臭いで長時間使えません。止めるように指導してください。(匿名)	座談会にて喫煙器具の洗浄は洗濯室の水道を使用していただくよう注意喚起を行った。	解 決 対応中
2	10/15「車椅子の使用を強制しないで欲しい。職員の言動に気をつけて欲しい」と運営適正化委員会へ電話をし苦情を訴える。	該当利用者本人へ、車椅子の使用は体調面、医師からの指示であることを確認。一歩も歩行してはいけないという意味ではなく、負担の大きい外出等は避けて欲しいとの意図であることを説明。言動については、対応した職員へ状況を確認、不適切と判断される事柄について再確認し謝罪を行った。 10/31 運営適正化委員会へ連絡し、該当利用者と話し合いを行い、納得されたことを報告しました。	解 決 対応中
3	タバコの要求、捨てたタバコを盗る人がいてる。(匿名)	嗜好品の貸借はトラブルの原因となるため、要求をされても渡さないように、捨てたタバコを盗ることは不衛生なためやめるように座談会にて周知を行った。	解 決 対応中

(別紙2)

施設名 救護施設 千里寮

令和6年 11月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	職員の方にはいつもお世話になり感謝いたします。さて、この間、ある職員の方が手紙を開封する作業を当事者以外（私）がいるのに行った為、私は他人の個人情報を知ってしまいました。私だから良かったものの、もし悪意のある人に知れてしまうとその方の家族等に悪い影響を及ぼす可能性があるかもしれません。このことが外に知れば職員さんの責任問題になってしまいます。今後改善されることを願います。（利用者名）	書類手続きに関して、開封は本人同意のもと行い、かつ周りに第三者がいないことを十分に確認し対応することを職員に徹底し、その旨を該当利用者に伝え、掲示板にて周知をおこなった。	解 決 対応中
2	食事の肉料理（豚・牛）がかたい時が多すぎます。食さい費をけちりすぎると思います。（匿名）	お肉が固いという意見が多くあったため、R7年4月からお肉の品種を変更した。また日々の調理方法に関しましてもお肉が柔らかくなるようLEOCに工夫してもらっている。	解 決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和5年 12月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	投書された意見はありませんでした。		解 決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和7年 1月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	1年間のカレンダーを掲示板に貼り付けてください(匿名)	各階に2部ずつ、掲示板にカレンダーを貼付した。	解 決 対応中

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	①2/16(日) 昼ののジャンバラヤ、米がベチャベチャで団子になっていた。 ②2/17(月) 昼、唐揚げ完全に焦げていた。 ③最近みそ汁も味が変な時が多い。 食生活はいつでも大切なことだと思います。調理師の方には、失礼ですが人に提供するレベルではないです。今一度、しっかり調理方法を精査してください。(利用者)	①米を炊く際うまく伝達できておらず、水分量の調整が出来ず、味付けをする際にベチャベチャになってしまいました。今後は炊く前に確認徹底を行います。 (前日に炊く人への伝達、仕込み表への水分量の記入等) ②唐揚げ提供にあたり、色が濃いのは気になっていたが商品のクオリティより提供時間に間に合わせることを優先してしまった為今回の唐揚げを提供してしまいました。自信のない献立、違和感を感じた献立に関しましては、調理師、栄養士、献立作成者への確認を行い、試作してから提供を行います。 ③調理中、完成後の味見を徹底しております。他の利用者、職員から意見が上がっておりませんので、引き続き味の濃さに気を付けて作業にあたります (以上、給食会社であるレオックフーズよりの回答)	解 決 対応中
2	スナップエンドウのさやのスジが取れていないことが多い。(利用者)	レオック上長との相談の結果、すべて確認し取り除くのは現状難しいとの判断になりました。そのため、献立の見直し、出す際はスジが気にならないよう、細かくカットして提供いたします。	解 決 対応中

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和7年 3月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	作業増えてきたので場所広げては。空き地を作っては。（匿名）	施設前の空き地は大阪市所有のものになります。現時点では大阪市は土地の売却は考えていないとのことですので、空き地スペースを使用することはできない旨、掲示板にて周知した。	解決 対応中