

令和元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）	当事者了解非公開	不服申立
5	5	0	0	0	5	0	0	2	3	0	0	0	0	0	5	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〉

申出事項なし

〈7月度〉

(申 出) 作業の件で通所利用者より話しがあり、翌日出荷予定であった少量のチップ剥がしを職員へ依頼し帰宅したが、本日来所すると全く手を付けていない状態であった。状況を確認すると、職員として責任感のない返答があり、普段の作業状況にしても、職員は全く従事者へ指示をだすことなく、申出人が職員の業務の代わりを行っており負担が増大しているとの申出がある。

(対 応) 作業担当職員へ従事者任せにならないよう作業内容を把握し、従事者、取引業者と円滑な関係を構築しながら適切に指示を行うよう注意を促した。申出人へ上記の対応について説明を行い了解を得る。

(申 出) バイキング料理について、りんくうみなどに比べこうせいみなとの料理の質が低い。同じ法人内の施設なのにと疑問に感じる。もう少しクオリティーを高めてもらいたい。

(対 応) 委託業者と検討し、食材の見直しや盛り付け方法等の改善を図った。要望書投函者へは口頭で報告を行い、その他利用者へは給食懇談会で説明を行った。

〈8月度〉

申出事項なし

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

- (申 出) 夕食時、肉じゃがを食べた時に、人参の皮がむけていなかった。本人は以前、料理人だったのでどんな料理をしているのか疑問に思う。また、同室者の件で夜間に居室内で、ペットボトルに小便をするため、その音で何回も目が覚めストレスがたまっている。同室者が何かの病気であれば許せるがとても普通では耐えられないと口頭で苦情の申出がある。
- (対 応) 夕食の件は、栄養士より委託業者へ報告、改善を促してもらう。また、同室者の居室内での放尿の件はすぐに職員からトイレで行うよう説明し居室内では絶対しないよう厳重に注意を行う。申出人には対応について報告を行い、空きベッドへの変更も可能であることを伝えるがもう少し我慢し様子を見ると回答を得る。

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

- (申 出) 12月より食堂清掃の役割分担をローテーションで行うこととなっていたが、他の従事者が理解されておらず交代ができていない状況である。職員より再度説明を行い、シフト表を作成してほしいとの申出がある。
- (対 応) 再度食堂清掃従事者3名、作業担当職員で話し合いを行い、役割分担をローテーションで行うことを説明し同意を得る。また、職員が清掃状況を確認しシフト表を毎月配布することで申出人より同意を得る。

〈1月度〉

申出事項なし

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

- (申 出) 浴室内に便失禁した利用者の便が付着していた。対応した職員がしっかりと清掃、消毒処置を行ってほしい。また、女性職員が衣類交換の介助を行っていたのを見かけたので男性職員による同性介助を行うべきではないか。
- (対 応) 失禁時の対応については、翌日のミーティング時に全職員へ今後同様なことがないように説明する。また、同性介助については、苦情解決委員会で議題に挙げ、再度全職員に同性介助の徹底、引き継ぎ、情報共有を密に行うよう周知する。やむを得ない場合については、他利用者へ配慮した上で対応していくことを申出人へ説明し了解を得る。