

令和4年度 救護施設こうせいみなと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
10	5	0	5	0	10	0	0	2	4	1	0	0	1	2	10	0	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

- (申 出) 施設の利用者からの問題提起。現在外出時間は午後13:00～17:00ですが、一部の利用者(T. Y)氏は朝食終了後外出していることが頻繁です。ルールを遵守している利用者からすれば、平等性を欠いていますので、見解をお願いします。
- (対 応) 当該利用者(T.Y氏)へ担当職員より面接を行い、外出しなければならない用事があるときは必ず事前に職員へ相談、それ以外は規定の外出時間を守るように説明を行う。
- (申 出) 名札をしていない職員が多い。名前がわからないこともありきっちりしてほしい。
- (対 応) 5月25日の職員会議にて全職員へ苦情内容を周知し、名札の着用を再度徹底する。

〈6月度〉

(申 出) スパゲッティの時、おにぎりじゃなくパンを出してほしい。

(対 応) 給食委託会社へ苦情内容を伝達し、今後対応できるか協議していくこととなる。申立人へ提供を検討することを伝えた上で、7/5の座談会、栄養懇談会にて全利用者へも提供できるように考慮することを説明する。

〈7月度〉

(申 出) 匿名で以下の内容の苦情の投函がある。
外出時に上履きのままで、外出している。

(対 応) 当該利用者へ寮規を再度説明した上で、履き替えるようお願いした。また、7月のグループミーティング、8月度の座談会で他の利用者へ周知した。

〈8月度〉

(申 出) 8/6 A支援員、他利用者1名と家具・インテリア販売店へ家具什器、布団の見積りに出向いた。その際にA支援員より高圧的な言動を受け、強いストレス、不安を感じた。また、帰寮後に話し合いの場を設けたが論理的な話し合いができず言い訳ばかりで回答を得られず、不適切な言動で面接を切り上げられた。一連の対応で自身の病状が悪化している。また、再度高圧的な対応をされる恐れがあり不安とのことである。申出人が当日のやりとりについて時系列で記載した書面をA支援員に読んでもらい返答がほしい。A支援員からは以下の①～④で対応、返答してほしいとのことであった。

①書面を読み事実確認した上で謝罪があるのであれば受け入れる。

②一部の事実関係を認めないのであれば第三者を交えて話し合う。

③直接の面談を求めないのであれば第三者を交え、すべての事実関係を確認し両者の意見をすりあわせる。

④①～③に応じられないのであれば第三者委員、社協の適正化委員会へ申し出る。

(対 応) 当該職員へ主任、副主任にて当該職員としての把握内容の聞き取りを実施。聞き取りにて一部不適切な対応があったと認められたため、主任、副主任の立ち会いのもと、当該職員と本人で面談を重ねた。当該職員には支援意図があったものの、対応が不適切であったこと、病状に配慮できていなかったことを謝罪した。本人の了承を得て、終結した。

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

(申 出) 外出から帰寮された際に外出証を事務所へ提出している者が2~3名しかいない。ルールを守るよう徹底して欲しいとの申し出がある。

(対 応) 掲示物、グループミーティングにて再度、利用者へ外出証を提出し外出することを周知してゆく。

(申 出) 意見箱に匿名で以下の投書がある。
施設に置いてある単行本などをわかりやすいように題名で分けてみてはどうですか？スムーズに読みたい本がわかると思います。考えてみてください。判断に任せる。

(対 応) ミーティングで職員間で検討した結果、毎週月曜日の日中に職員が整理することとなる。

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

(申 出) 職員が外に出るとき、靴を履き替えない！指導してください

(対 応) 臨時苦情解決委員会実施し、職員へ周知する。

(申 出) 作業訓練している他利用者より訓練開始時間の15～30分前に作業開始するようにとの話があったため、作業時間の周知ができていないのではないかと思う。そのため、作業時間の周知・徹底のために作業時間が分かる掲示物を掲示して欲しい。

(対 応) 初期対応として、苦情にあった他利用者へ作業時間の説明を行い、後日作業時間が分かる掲示を行う。

(申 出) 食堂で食事中に食事介助にあたっている職員が声かけなくテーブルのやかんや爪楊枝入れを引き下げた。普段は一声かけてから片付けるが今回はなかった。ゆっくり食事ができない。また、A生活支援員が頻繁に食事中に冷蔵庫やカウンターにもたれかかっているので注意、改善してほしい。ほか、B生活支援員がしつこく北朝鮮、オカマの話しをしてくる。不愉快かつ不適切であるため注意してほしい。

(対 応) A生活支援員、B生活支援員に事実確認を行った結果、苦情内容を認めたため嚴重に注意を行う。
また、他職員へも同様なことがないように注意喚起を行った。

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

申出事項なし