

## 令和3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3年4月1日～令和3年3月31日

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	34
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	0
B 施設長	34
C 第三者委員	0

## 3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	2
B 利用者の家族	0
C 匿名	32
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	5
B 管理者・職員の対応に関する事項	1
C 個人の嗜好・選択に関する事項	5
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	11
G その他	12

## 5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解 公開（掲示・その他）	34
B 当事者了解 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3年 4月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	(意見箱に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3年 5月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ケンオンでねつなどがあつたらどのように(たいしょ)して行くのですか？(意見箱 本人)	「毎朝の検温、及び体調不良の訴えがあつた際に検温を実施しています。37.5℃以上の発熱やその他体調の異変があれば個室へ隔離対応となります。後日、発熱や症状が続けば、医療機関で新型コロナウイルスに関する検査を受けていただく場合があります。症状の緩和、または検査の結果が陰性であれば様子観察後に隔離解除となります。陽性の場合には医療機関から保健所へ連絡が入り、入院治療もしくは施設内で隔離等、保健所の指示で対応させていただきます。」との内容を掲示とグループワークで周知を行った。	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3年 6月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	カメラについて、何も無い時でも見てる聞いている職員がいると聞きました。プライバシーについて守られないですか？ (意見箱 匿名)	館内に設置している見守りカメラは職員の目が届かない場所で起こりうる転倒やその他トラブルに迅速に対応するためであることを説明する。また、夜間帯は消灯することもあり、カメラで安全を確認させていただくこと、カメラは監視目的ではなく、見守りを目的として設置していること、カメラは共用スペース（廊下やホール、正面玄関）に設置している旨を併せて周知した。	解決 対応中
2	外出禁止中に外出した人がいたので職員に言う「仕方ない」と返事。仕方なければ外出してもいいと言う意味ですね。コロナ持ち帰ったらどうするのでしょうか。外出禁止の意味がありません。 (意見箱 匿名)	通院やその他やむを得ない事情がある場合は職員に相談の上、外出を許可する場合はあることを周知する。そのほかの理由で敷地外に外出をすることは自粛していただいているので、引き続きのご協力を依頼した。	解決 対応中
3	外出する時にマスクはしなくてもいいのですか？毎日9時すぎると13時すぎに部屋の中でスニーカーをはいて軍手をし、マスクをしないで外に出ていく人がいます。マスクをしないでいいならみんなに知らせてほしいです。(意見箱 匿名)	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から入浴や食事、服薬時以外はマスクを着用していただくよう依頼する。また、マスクを着用されていない場合は職員より声掛けする旨、周知する。外履きに履き替える際は1階玄関前にて靴の履き替えを併せて周知した。	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3年 7月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	朝食はパンにしてほしい。ご飯の人はご飯にして。どちらか選択できるように！（意見箱 匿名）	「様々な食材から栄養を摂っていただく事を目的のひとつとして、献立を立てています。栄養面を考慮していますので、ご理解の程よろしく申し上げます。なお、個々の嗜好を反映させるためにも、ご飯とパンの両方を隔日で提供しています。」との掲示を行い、グループワークにて周知を行った。	解決 対応中
2	喫煙所の椅子はいらない。椅子があると飲み物を持ち込み長居する人が多い。喫煙所はタバコを吸う場所であり、飲み物を飲む場所ではありません。また床にこぼしても拭かずに出て行ってしまい床が汚れる。タバコ一本吸う間、立って吸える。椅子があると長居する人が多い。（意見箱 匿名）	「以前からの意見として挙がっていましたが、相変わらず喫煙所で長時間会話をする方がおられるようです。喫煙所はタバコを吸う場所で会話をする場所ではありません。上記のことから椅子の撤去を行う事にしました。8月中に行いますので宜しくお願いします。」との掲示を行い、グループワークにて周知を行った。	解決 対応中
3	最近、喫煙所のエアコンついていません。（意見箱 匿名）	「喫煙所のエアコンについて現在は臨機応変に対応していましたが、今後は喫煙所での長居を誘発する要因となるため、つけない事で統一するかどうか職員間で検討します。」との掲示を行い、グループワークにて周知を行った。	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3年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	介助浴の始まる前、風呂の前にかたまるのをやめてもらいたい。 トイレに行くにも邪魔でしょうがない。(意見箱 匿名)	当該利用者へ個別に説明し、理解を求めた。	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3年 9月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	最近、何是かすきやきが食べなくなった。ようするに生玉子、玉子掛け御飯が食べたい。(意見箱 匿名)	「食中毒の危険性があるため、生玉子の提供は控えております。ご了承下さい。」との掲示を行い、グループワークにて周知を行った。	解決 対応中
2	そうすいだけでも、おかわりOKできるようにしてください。(意見箱 匿名)	「おかわりの出来ないものに関しては、大盛で対応させて頂いております。」との掲示を行い、グループワークにて周知を行った。	解決 対応中
3	2F喫煙室の掃除が早い 7時過ぎてから始めて下さい 7時のチャイムが鳴ってから始めて下さい 6時代からしないで 9月6日現在(意見箱 匿名)	「2F清掃者へ清掃時間の周知徹底を行いました。」との掲示を行い、グループワークにて周知を行った。	解決 対応中
4	各トイレのペーパー巻の上に1コづつ予備を置いてほしい。(意見箱 匿名)	「便器内へトイレットペーパーを丸ごと入れる悪質ないたずらが続いています。いたずら防止の観点からも、ペーパーホルダー以外に置かないようにしています。ご了承下さい。 ※補充に関しては清掃時に補充を行っております。」との掲示を行い、グループワークにて周知を行った。	解決 対応中

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設 千里寮

令和3年 10月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	表玄関 何故、7時に成らぬと開けぬのか・・・？ 6時に開けてほしい。(匿名)	「生活リズムを整え療養等必要な支援として7時を定刻としています。ご了承下さい。また通院や仕事等、事情がある場合は個別にご相談下さい。」との掲示とグループワークにて周知した。	解決 対応中
2	新聞が遅くなる。5分くらい前に開ける。(匿名)	「7時が定刻となっています。ご了承下さい。」との掲示とグループワークにて周知した。	解決 対応中
3	何回申しても その儘 此処のトイレ ハチャ、メチャ、臭くて 足の踏み場もない ションペンポール便器に入れた方がいい。(匿名)	「設備として消臭、洗浄のためのカルミックを設置しています。また、トイレ清掃の状況を確認し、適宜、清掃の仕方について指導をしています。」との掲示を行い、グループワークにて周知した。 利用者へ対応内容を周知するまでに下記、対応を実施する。 ・それぞれのトイレにおいて設備（カルミック消臭、洗浄剤）の設置状況の確認を実施。 →東側トイレにカルミックの設置が必要とわかる。10/20（水）13：00に業者が設置予定。 ・トイレ清掃の状況の確認。（内容の確認、指導を担当職員を交えて行った）	解決 対応中
4	何時になったら2階のトイレ小便器、消臭剤が入るか・・・？臭くてかなわん。それから、用足しのさい、小便器に向かって一歩前にとの貼り紙を・・・！(匿名)	「既に置き型の消臭剤を設置しています。また、改善に向けて検討していきます。」との掲示とグループワークにて周知した。 その他、より快適にトイレを使用していただけるよう、下記の案が挙がる。 ・足型を貼る。 ・障がい者トイレについては清掃を一日2回にする。 ・利用者の意識向上や状況把握を目的として、トイレの使用に関するアンケートの実施。	解決 対応中
5	観ているテレビを変えられることがある。確認せずに変えないでほしい 一言変えてもいいですかくらい聞いてからかえてもらいたい(匿名)	「テレビのチャンネルを変更する際は周りの方と相談してから変更して下さい。」との掲示とグループワークにて周知した。	解決 対応中
6	えいようしさんへ塩、コショウをもっとしてほしい。(匿名)	「全体的な栄養面の考慮と生活習慣病予防の観点から適量の使用となります。」との掲示とグループワークにて周知した。	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3年 11月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	一階トイレ(車椅子用)の流しの洗剤、前の晩、満タンにあったものが、朝、空っぽ。(匿名)	「洗剤について状況を確認しています。対応として、しばらくは補充を半分に様子を見る事とします。また、洗剤の使用については適量を使用していただけようご協力お願いします。」との内容をグループワークにて周知し、掲示を行った。	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3年 12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	風呂場の身障トイレの掃除時間を決めてほしい。朝食食べたらやはりトイレに行きたくなるのに使えないとわざわざ遠くまで行かなきゃダメになる。作業と兼業している人もいるけど、その人の都合で掃除時間を決めるのはどうかと思う。 (匿名)	「トイレの清掃時間については全てのトイレが一斉に掃除中となる事を防ぐために、あえて時間をずらして8時半、9時、9時半に分けて掃除を始めています。なお、トイレ清掃担当者の通院事情等やむおえなく時間を変更している日もありますのでご理解下さい。」との内容を掲示物とグループワークにて周知を行った。	解決  対応中

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	外泊したい時はどのようにすれば良いですか。(匿名)	「原則1週間前に職員へ申し出てください。「外泊届」に記入いただきます。なお、心身面の状態により外泊を控えていただく場合もありますのでご了承ください。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。	解決 対応中
2	シャワー、カランの湯温が一定ではなく、しばしばぬるすぎます。改善願います。(匿名)	「業者の方と一緒に原因を確認し、修理しています。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。	解決 対応中
3	3階の人たちが西テレビの前のイスを独占する。テレビを見るならいいが、喋るのが多いし煩わしい。みなが迷惑している。テレビを見ないなら2階に来てテレビのイスを独占しないように注意してほしい。(匿名)	「テレビ前含め共有スペースはテレビを見る他、読書や休憩等、自由に過ごしてもらえるスペースとなっています。なお、共有スペースであるため声の大きさや過ごし方について周りの方へ配慮していただくようお願いします。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。	解決 対応中
4	喫煙所のイスというかソファいつになったらセットしてくれるのかな?(匿名)	「喫煙所内の長椅子について、喫煙所での長居を控えていただく事を目的に撤去しています。施設として禁煙に向けて取り組んでいますのでご協力ください。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。	解決 対応中
5	喫煙所の窓の拭き掃除、何回意見書を出しても行動を起こしてくれない。とにかく汚い。タバコを吸っても美味しくない。(匿名)	「年に数回、拭き掃除を実施しています。なお、施設として禁煙に向けて取り組んでいますのでご協力ください。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。	解決 対応中
6	全自動麻雀卓を置いてください。8人、2~3時間遊べます。絶対お金はかけません。(匿名)	「利用者の方の自立を目的とした施設であり、設置の予定はありません。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。	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4年 2月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	風呂場前の身障者用トイレに最近特にヒドイです。誰かがそうじしてくれてもおかまいなしで床に痰をはいてます。何とかしてください。(匿名)	「床に痰を吐くことはやめていただくようお願いします。」とグループワークにて周知し、掲示を行った。	解決 対応中
2	丼物の時に七味とうがらしを置いてもらうことは可能でしょうか？(Y)	「丼物の際は七味とうがらしを各テーブルへ置くことになりました。適量をお使いください。」とグループワークにて周知し、掲示を行った。	解決 対応中
3	外来の方からです。1階トイレ荷物や服をかけられるようにしてもらえませんか。(匿名)	「トイレの個室内にフックを取り付けています。」とグループワークにて周知し、掲示を行った。	解決 対応中
4	喫煙室の換気扇、エアコンのフィルターを掃除してもらいたい。両方ともほとんど用をなしていない。早急に対応してもらいたい。(匿名)	「2階、3階の喫煙室のフィルター清掃を行いました。」とグループワークにて周知し、掲示を行った。 ※今後は業者によりエアコンフィルターの掃除を行ってもらう予定。	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4年 3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	喫煙マナーについて。1階身障トイレにて喫煙した直後の煙が充満した状態を1回とタバコを消した後に出る燃えカスを5回以上確認しています。同じ隠すなら臭いや跡が残らない様に完璧に処理してください。それが出来ないならトイレ内での喫煙は止めて下さい。非常に不快ですし、その1人の行動が、喫煙マナーを守っている他の人達に迷惑をかける事になります。そしてこれ以上、喫煙マナーが守れないなら施設内へのタバコの持ち込み禁止と全面禁煙を千里寮にお願いします。(匿名)	「喫煙について必ず所定の場所で行っていただくようお願いします。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。また、当該トイレへ禁煙場所である旨の掲示を行った。	解決 対応中
2	入浴待ちの行列について。介助浴の人達は指導されてホールで待機するなどして、浴室前で列を作って待つことは無くなったのですが、一般浴の人達は十数名の列を作って浴室前で並ばれています。奥の身障トイレに邪魔で行く事が出来ず、コロナ対策の観点からも密着密接になっている行列は良くないと思いますが。職員さん達はどう思われますか?(匿名)	「浴室前について、コロナウィルス感染防止対策と待機されると障がい者トイレを使用する方が通れないため、入浴開始の放送後に移動していただくようお願いします。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。また浴室前で待機されている利用者へ通路を空けてもらうよう声掛けを行った。	解決 対応中
3	カレーライス増やして下さい。(匿名)	「栄養のバランスを考えて献立を立てているため、特定のメニューばかりを増やすことはできません。ご了承下さい。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。	解決 対応中
4	作業行っていると、9:00のと13:00のラジオ体操できない。何とか1階でもながしてほしい。(匿名)	「1階は、来客・面接等を行う事も多く、基本的に放送していません。ご理解の程よろしくお願いします。」とグループワークにて周知し、掲示板へ掲示を行った。	解決 対応中