

## 令和4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4年4月1日～令和5年3月31日

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	19
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	19
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	15
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	9
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	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	1
G その他	8

## 5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解 公開（掲示・その他）	19
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4年 4月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	食事の時マナーが悪い人が多い (ぼうしを着けている、ひじをついている等) きびしく指導して下さい。 (意見箱 匿名)	「千里寮の利用のしおりにも記載しておりますが、食事の際はタオルを首からかけたり、帽子をかぶったりしないでください。マナーを守って食事していただきますようご協力をお願いします。なお、お身体の状態により姿勢の確保が困難な方がおられますのでご理解願います。」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
2	ここ最近の映画上映会が全くおもしろくないのもっと改善して下さい。 (意見箱 匿名)	「作品に関しては利用者の方のご意見に添えるよう検討して行きます。なお、現在邦画、洋画を交互に実施しています。また、上映時間が2時間程度、吹き替え版があること、過激な内容は避けること等を条件に作品の選定を行っておりますので、希望に添えない場合があります。」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	サーバーでお茶をまたは水を飲まれる人、速めにお願いします。メークです。 (意見箱 匿名)	「サーバー使用時はいったん離れて飲んでいただきますようお願いいたします。なお、身体の状態によりそれぞれのペースがありますので譲り合って使用していただきますようお願いいたします。」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

(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 5月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	風呂場前の身障トイレの水洗力をなんとかしてください。 中々流れない。 (意見箱 匿名)	「トイレの水洗設備に関して、業者に点検を依頼済みであり、整備予定で す」との旨を、掲示及びグループワークにて利用者へ周知を行った。	解決  対応中
2	へやの名前をのれんみたいなのでかくしてほしい。 (意見箱 匿名)	「部屋の名前を表示している理由として非常時の確認、災害時の安否確認が あります。そのため名前の表示をする必要があります。なお苦情の内容につ いて特別お困りの場合は職員へ報告、相談を願います」との旨を、掲示及び グループワークにて利用者へ周知を行った。	解決  対応中
3	作業服の夏服って無いんですか？ (意見箱 匿名)	「現在作業は私服で行って頂いています。作業服としての支給は行なってお りません。ご了承下さい」との旨を、掲示及びグループワークにて利用者へ 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4年 6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4年 7月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	夕食後（18時以降）、外の喫煙所を使用させて欲しい。日も長くなっているため、少しだけ（18時過ぎくらいまで）でも自動ドアを開けておいて欲しい。 （口答、本人）	利用者への連絡は、グループワークと掲示にて、以下の内容を伝えた。「自動ドアは門限の18時に閉めることとなっている為、その時間以降は外の喫煙所をご利用頂けませんので、ご了承下さい。18時～翌朝7時の間は、施設内の喫煙室をご利用頂きますようお願いいたします」	解決 対応中
2	朝ごはんの時テレビを付けてほしい。 （意見箱、本人）	「食事時間は食べることに集中して頂くため、テレビを消しております。ご了承の程お願いいたします」との旨をグループワークと掲示にて周知した。	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4年 8月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	灰皿の中に、タバコの箱をちぎって入れている人がいるので止めてほしい。 (口答 本人)	「灰皿の中にタバコの箱など吸い殻以外の物をいれると、火災の原因になる可能性もあり危険です。吸い殻は灰皿に、その他のゴミはゴミ箱に捨てていただきますようお願い致します。」との旨をグループワークと掲示にて利用者へ周知した。	解決 対応中
2	最近、急にオミクロン感染症が全国に広がっている報道がされています。にかかわらず食堂でマスクを正しくしていません。顎に掛けているだけの利用者が多くいます。それを職員の方達は見ても何も注意しません。声を掛けて注意する職員は少ないです。職員がこのような有り様では利用者も本気で改めません。どうか職員の方達の姿勢を叱責して下さい。 (意見箱 匿名)	ミーティングで、施設長から職員へ注意を行う。さらに、「マスクの着用方法について、顎にかけるのではなく、必ず口を覆う形で着用していただくことで、飛沫防止となり感染予防に繋がります。マスクの正しい着用にご協力をお願いいたします」との旨をグループワークと掲示にて利用者へ周知した。	解決 対応中
3	部屋の中でもマスクは必要なのでしょうか。 現実的に難しいと思います。 (意見箱 匿名)	「カーテンで仕切られている各個人の居室内においては、マスクの着用は必要ありません。なお、居室内であっても、同室の方とお話をされる場合にはマスクを着用してください。カーテンの外側では必ずマスクを着用していただきますようお願いいたします」との旨をグループワークと掲示にて利用者へ周知した。	解決 対応中
4	食事の時の音楽を直してほしい。おちつかない。 (意見箱 匿名)	「音楽が正常に流れないのは機械の不調によるものなのですが、原因を現在調査中です。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご理解の程お願い致します」と内容をグループワークと掲示にて周知した。	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4年 9月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	気になる事がありご相談させていただきます。食堂での食事の際黙食で食事をするルールがあったと認識していますが最近守らない利用者が何人か居て不快に思いながら食事をしています。何か善処出来る様でしたら職員の方にご指導をお願い致します。(意見箱 匿名)	食事中は会話を控える事、黙食に協力してもらうよう声掛けを行う事を、職員間で共有するとともにグループワークにて利用者へ周知を行った。	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4年10月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>お風呂掃除で洗体場の一部に、足先が乗ると筋が出きるくらいに水垢が付着しているので、掃除をして下さい。 朝食後のホール掃除ですが、最近掃除の開始時間が早くなっていませんか？ まだ朝食を食べ終わっていない人がいるのに、8時40分～45分頃から、ほうきで掃除を始める人がいます。サービス残業なのですかね？ 就業時間を守るのも、作業訓練の内ではないでしょうか？ (意見箱 匿名)</p>	<p>「お風呂場について、該当箇所の清掃を実施しております。また、朝食後のホール掃除について、状況を確認の上、食堂の床の清掃は9時から実施してもらうように周知しております」との旨をグループワーク及び掲示にて利用者へ周知を行った。</p>	<p>解決 対応中</p>
2	<p>肉類や筍、ごぼう等を使ったおかずで調理される方によって、固い、柔らかいの差がでている様に思うのですが、一度確認をして頂けないでしょうか。 (意見箱 匿名)</p>	<p>統一するようにします。</p>	<p>解決 対応中</p>



(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11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4年12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	パソコン教室があればいいな 退寮してから仕事探すのに パソコンが出きないと仕事がないと思う 車イスだし (意見箱 本人)	担当職員より本人へ、就労に関する活動について話を行いました。現状施設内で練習用のパソコンはないが、他事業にて練習用パソコンがあるため、必要時には日程調整をし利用できるように伝えた。	解決 対応中
2	パスタの麺がパサパサ感があり美味くないので改善をお願いします。 うどんは、麺が変更されて美味しくなりました。 いつもありがとう (意見箱 匿名)	麺キザミの方であれば、あらかじめ用意し保温で保管しているのですが、どうしてもパサつく可能性はあります。麺キザミではない方はオリーブオイルであえて、麺がパサつかないよう工夫はしております。	解決 対応中
3	給茶機の近くでテレビを観ている車椅子の人達が通路にはみ出している事が多々あります。給茶機前に人がいると通路を通るのに邪魔になるので、シャッター柱より中に入ってテレビを観る様にして下さい。 (意見箱 匿名)	防火シャッター設置しているため、シャッターよりも内側にてテレビ視聴をするように対象利用者へ声かけを行い周知した。	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5年1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5年2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5年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	洗濯洗剤を替えてほしい。少なく使用しても洗剤が溶けなくて衣服に残っている。以前の洗剤は、そんな事がなかったの で、洗剤を替えるか、以前の洗剤に戻してほしい。 (意見箱 匿名)	洗濯洗剤について、以前の洗剤は廃盤となったため、当面の間は現在の洗剤となることを伝える。また、衣類に洗剤が残っていることについて、今後も洗剤残りがあれば職員へ申し出するように本人へ伝え、本人の了解を得る。	解決  対応中