

平成27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（揭示・その他）	当事者了解非公開	不服申立
4	3	0	1	0	3	1	0	2	2	0	0	0	0	0	4	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〉

申出事項なし

〈8月度〉

申出事項なし

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

- (申 出) 港区社会福祉協議会あんしんさぽーと職員より、通所利用者T氏の件で、下記内容について電話がある。  
本人が、第2港晴寮に食事へ行くと、特定の職員が自分を見て吐きそうな顔をする。以前に第2港晴寮に入所していた頃から同じような事があり、今後、通所を利用したくないと話しているとの事。本人に今後の意向を確認したが、施設へ伝えておいて欲しいとの事であった為、今回、本人に代わり電話をしたとの事。
- (対 応) 該当する職員に対して、聞き取り調査を実施。  
該当職員より、昼食時に並んでいる通所利用者T氏に顔を近づけて、声を掛けたのは間違いないが、嫌な事や罵声を浴びせた訳ではなく、来所確認の声掛けを行い、コミュニケーションを取っただけであるとの事。相手方がどのように感じるかを考えて対応する必要がある旨を伝え、声掛けの仕方には注意する様、促しておく。  
聞き取り内容及び該当職員への対応、また全職員に利用者の対応を周知する旨、あんしんさぽーと職員へ報告しておく。通所利用者T氏からは今後も通所を利用したいとの話があり、引き続き、職員の対応には確認を行っていく。

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

- (申 出) 週末のカラオケ大会の掲示は行われているが、周知されていなかったの、参加したかったのに申込期限が過ぎていた。他の行事(旅行)等では口頭で確認しているのに、今回は無かった。
- (対 応) 年末年始の行事予定及び、募集の掲示は実施していた。申出後、申出人に対して期限を過ぎていても参加出来る旨を説明し、参加を募るが、今回は参加しないとのことであった。今後、掲示だけではなく、座談会、グループミーティング等にて、口頭での伝達を実施していく。

〈2月度〉

- (申 出) 施設内作業について、作業については月～土までにして欲しい。日曜日に数名の利用者が作業を実施しており、怪我をする可能性があり、健康の為に止めてもらいたい。
- (対 応) 施設内作業については、日曜日には実施しない事を周知徹底する様、作業担当職員へ伝えておき、座談会にて利用者へ報告しておく。
- (申 出) 「職員の谷尻さんという人に言葉の暴力イジメられているので助けて下さい。港晴寮を早く出て行ってくれとの事」との内容

(対 応) 「府社協 福祉サービス苦情解決委員会 松永施設長」宛てに往復はがきでの投書。

2/26に府社協より連絡があり、投書が届いているとの事であった。

施設対応することとなり、往復はがきが施設に届いた後、対応となる。

本人へ聞き取りした処、出来る事は自分ですので、職員に手伝ってもらう必要はないと話しており、担当職員としての日頃からの声掛けや支援を行うことは不必要であるとの事。今回、担当職員である谷尻氏より、「職員の支援が必要ないのであれば、施設で生活する必要がないです。」との発言が気に入らなかった様である。

担当職員として、良かれと思ってしている事が、不必要であったり、その支援が松岡氏に適切でないのであれば、改める旨を説明しておき、担当職員についても変更とする。他、府社協 福祉サービス苦情解決委員会へ対応について報告を行っておく。

〈3月度〉

申出事項なし