

令和4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
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) 日清医療食品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名とニトリ西成店へ家具什器、布団の見積に出向いた。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、集結した。

(申 出) A生活支援員が放送時に予鈴を鳴らさず息を吹きかけ放送する。作業をしている時などはびっくりしてしまい気分が悪い。何度か当該職員へやめてほしいとお願いしたが一向に改善されない。他職員にも見受けられるため統一した対応をお願いしたい。

(対 応) A職員に事実確認を実施。予鈴を鳴らさず息を吹きかけ放送していることを認める。不快に思われる利用者もおられるので他職員同様の手順で放送を行うよう指導する。また、勤続年数が長い職員にも同様な対応が時折見受けられるため個別に面談し改善、統一した対応を依頼するとともに、苦情解決委員会でも議題に挙げ全職員へ再度周知することとする。上記の件申立人へ報告し了承を得る。

〈9月度〉

(申 出) 選択メニューの件で、毎週選択メニューがありますがソースやたれだけの選択って少し雑すぎませんか？いっそ選択メニューと言わないで欲しい。人を馬鹿にしているんですか？みなさんの代弁しています。との意見が匿名で投函される。

(対 応) 9月24日(金)の苦情解決委員会で議題に挙げ、栄養士中心に改善策を考える。10月度給食懇談会で話した内容は「ソースの選択などが続いていたことについては、配慮に欠けていた。現状ではまだバイキング料理の提供は難しい中で、そのかわりとなる毎月最終週の選択メニューに関しては、日頃提供しづらい食材の組み合わせなどを厨房職員と考えながら献立作成をしていきます。全員分の食材を確保し、規定に従って安全に提供するにはどうしてもかなわない部分もありますが、極力ご意見に沿うように」と伝える。

〈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