

社会福祉法人 賀光会 平成 27 年度下半期 苦情解決報告

【 第三者委員訪問による苦情聞き取り内容 】

平成 27 年 10 月 14 日 (水)

・苦情は、特になし

平成 27 年 12 月 11 日 (金)

・苦情は、特になし

平成 28 年 2 月 19 日 (金)

・苦情は、特になし

【 月別苦情件数 】

(単位:件)

苦 情 内 容		10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計	
サービス内容	賀光寮	1	0	0	0	0	0	1	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
職員の対応	賀光寮	0	0	1	0	1	1	3	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
個人の嗜好・選択	賀光寮	0	0	0	0	0	0	0	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
財産管理(金銭・物品)	賀光寮	1	0	0	0	0	0	1	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
制度・仕組み	賀光寮	0	0	0	0	0	0	0	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
建物・設備	賀光寮	2	1	0	2	1	0	6	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
その他	他の利用者について	賀光寮	5	4	5	5	5	2	26
		ポプラ	0	0	0	0	1	0	1
	利用者の事以外	賀光寮	0	0	0	1	0	0	1
		ポプラ	0	0	0	0	0	0	0
合 計		9	5	6	8	8	3	39	

【 苦情内容及び対応 】

日付	苦情内容	申出者	苦情内容の詳細・対策
10月	財産管理	利用者	誰かに、テレビのコードを切られた ⇒巡回を頻繁に行うようにしました。
	サービス 内 容	利用者	自転車置き場に置いていた自転車が知らない間に別の場所に移動していた。 ⇒事前に館内放送で利用者へ伝えていたが聞いていなかったことによるものでした。
	建物・設備	利用者	廊下の足元灯が1カ月前から切れたままになっていると報告あり ⇒すぐに電球交換を行いました。
	建物・設備	利用者	居室に便臭がすると申し出あり ⇒居室を確認したところ、臭いはなかった。
	その他 他の利用者	利用者	同室者への苦情 (5件) ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。
11月	建物・設備	利用者	別の利用者トイレが入った後に、確認すると便で汚染されたままになっていた。嫌がらせをしているのではないかと言われた。 ⇒汚した利用者の方には、汚してしまった時に職員に申し出るように伝えました。また、苦情を言われた利用者の方には、トイレの使い方がうまくいかない方なので、嫌がらせではないが、トイレを使用する時に汚れていたら、掃除をするので、職員に申し出るようにお伝えしました。
	その他 他の利用者	利用者	他利用者への苦情 (4件) ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。
12月	職員の対応	利用者	管理当直者が夜間に居室を巡回した時に、ドアの開閉を勢いよくするため、目を覚ましてしまう。 ⇒管理当直者から謝罪し、ドアの開閉時に大きな音を出さないように注意した。
	その他 他の利用者	利用者	他利用者への苦情 (5件) ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。
1月	建物・設備	利用者	洗面所のペーパータオルが、1枚もなくなってしまった。 ⇒申し出があった後、すぐにペーパータオルを補充しました。
	建物・設備	利用者	消灯後、夜間、トイレへ行ったところ、トイレ用のスリッパが蹴飛ばされたようにバラバラになって使えなかった。 ⇒夜間の巡回時に、きれいに並べ直すようにした。
	その他	利用者	昼食時に異物混入 ⇒利用者へは謝罪し、委託業者に原因調査依頼し、原因を報告していただきました。
	その他 他の利用者	利用者	同室者への苦情 (5件) ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。

2月	建物・設備	利用者	喫煙室のストーブがつけたままになっていた。 ⇒利用者へ部屋を離れる前には、ストーブを消すように自治会で伝えた。
	職員の対応	利用者	買物支援の利用希望者が多くて、利用することができなかった。 ⇒謝罪し、今後調整の上、改善することを伝えた。
	その他 他の利用者	利用者	他利用者への苦情（5件） ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。
	その他 他の利用者	ポプラ 利用者	他の利用者から、自身が傷つくような言葉を言われたり、肩を叩かれたり、頭を撫でようとされ、不快だった。とのこと。 ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。
3月	職員の対応	利用者	入浴介助の時に、事前に希望時間を伝えたが、職員から回答なく、待たされてしまった。 ⇒謝罪し、職員間の連絡報告を確実にを行うよう徹底した。
	他の利用者	利用者	他利用者や同室者への苦情（2件） ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。