

社会福祉法人 賀光会 平成 27 年度上半期 苦情解決報告

【 第三者委員訪問による苦情内容 】

平成 27 年 4 月 17 日 (金)

- ・担当職員以外の職員から色々注意されることは不快である。
⇒支援課長から、担当職員が不在時に、その場で注意が必要な場合には、他の職員からも注意させていただくことを伝え、本人の了解を得ました。
- ・会議や夕方の会議で引継ぎが出来ていない。
(一部職員に伝えたことが、職員全体に伝わっていない)
⇒会議に欠席した職員には、主任から会議内容について伝えていく。また、朝礼・夕礼時に出席していない職員は、パソコンで記録を必ず見るように全職員へ伝えました。

平成 27 年 6 月 12 日 (金)

- ・苦情は、特になし

【 月別苦情件数 】

(単位：件)

苦情内容		4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	
サービス内容	賀光寮	0	0	0	0	0	0	0	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
職員の対応	賀光寮	0	2	0	1	0	2	5	
	ポプラ	0	1	0	0	0	0	1	
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	0	0	0	0	0	0	0	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
制度・仕組み	賀光寮	0	0	0	1	0	0	1	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
建物・設備	賀光寮	0	0	0	0	0	0	0	
	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	1	4	4	4	5	23
		ポプラ	0	0	0	0	0	0	0
	利用者の事以外	賀光寮	1	3	0	1	0	4	9
		ポプラ	0	0	0	0	0	0	0
合 計		6	7	4	7	4	11	39	

【 苦情内容及び対応 】

月	苦情内容	申出者	苦情内容の詳細・対策
4月	その他の苦情	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	その他の苦情	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・野良猫が増えていることへの苦情 ⇒・愛護団体から猫の保護について申し出があり、愛護団体の協力依頼を含め検討していくことを伝えました。 ・猫にえさやりをしないように利用者へ自治会をとおして伝えました。
5月	職員の対応	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビの視聴時間を守らない利用者への対応が統一されていないことへの苦情 ⇒・支援会議で、職員間で統一した対応するよう確認しました。
	職員の対応 (ポプラ)	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・通所利用者が、当初、欠席の連絡をしていたが、その後に出席することとなり、出席することへの変更を職員へ伝えたが、迎いの車が来なく出席できなかったことへの苦情 ⇒・出欠連絡については速やかに他の職員へも伝えて情報共有し、情報の伝達漏れがないようにしていくこととし、管理者、事務長、サビ管から利用者へ謝罪した。
	職員の対応	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・エアコンを入れるタイミングが職員によって違うことへの苦情 ⇒・温室時計を各階ロビーに設置し、温度だけでなく湿度が高い場合には、エアコンを使用できるよう改善しました。
	その他の苦情	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・同室者への苦情(1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。
	その他の苦情	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・夜中にどこからか音が聞こえてくると思われることへの苦情 ⇒・本人立会いのもと、職員から同室者へ協力依頼しアラーム音が鳴るようなものを確認させていただきましたが、見当たりませんでした。その後、夜間に音が聞こえてくるようなことはない様子。
	その他の苦情	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの便器にごみが捨てられていることが長期に続いていることへの苦情 ⇒・利用者自治会で、ごみは便器でなくゴミ箱へ捨てるよう伝達するとともに、全利用者へ文書を回覧し、注意喚起しました。
	その他の苦情	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・居室に同室者以外の誰かが勝手に入室していると思われることについての苦情 ⇒・消灯後に電気がついていた時に、部屋に入って消灯してくれたことがある利用者へ、そのようなことがあれば、部屋へは入らずに職員へ伝えていただくようお願いしました。
6月	その他の苦情	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・同室者への苦情(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。
7月	職員の対応	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・急な予定変更を伝えられたことへの苦情 ⇒・変更理由を正しく伝えられていなかったため、そのことについて謝罪し、今後は、予定の変更にあたっては、丁寧に説明する

			よう改善していくことを苦情申し出者へ伝えました。
	制度・仕組み	利用者	・歯科検診の間診票の記入について勘違いして苦情を申し出た件 ⇒・内容を正しく説明しなおし、本人が勘違いであったことを理解されました。
	その他の苦情	利用者	・同室者への苦情(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
	その他の苦情	利用者	・夜間、タバコを吸うために屋外に出た時に、誰かに鍵を閉められたことへの苦情
8月	その他の苦情	利用者	・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。
	その他の苦情	利用者	・他の利用者への苦情(2件) ⇒・苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう依頼しました。
9月	職員の対応	利用者	・テレビの視聴時間を守らない利用者への対応が統一されていないことへの苦情 ⇒・職員間で話し合い、各職員が統一した対応するよう確認しました。
	職員の対応	利用者	・頓服薬の管理方法についての苦情 ⇒服薬管理をしている利用者から、頓服薬を自己管理させてもらえないとの訴えであったが、必要時にはいつでもお渡しできることを伝え、苦情申出者は事務所で管理されることを納得されました。
	その他の苦情	利用者	・自身で管理していた物品がなくなったことへの苦情(2件) ⇒・職員と一緒に探したところ見つかりました。
	その他の苦情	利用者	・自身で忘れ物をし、自分で探したが見つからなくなったことへの苦情 ⇒職員が現場を捜すが見つからず。忘れ物の届けがあれば本人にお知らせすることを伝えた。
	その他の苦情	利用者	・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
	その他の苦情	利用者	・同室者への苦情 ⇒・苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう依頼しました。
	その他の苦情	利用者	・他の利用者への苦情 ⇒・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。
	その他の苦情	利用者	・他の利用者への苦情 ⇒・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。
	その他の苦情	利用者	・喫煙場所以外でタバコを吸っている人がいる。 ⇒・利用者自治会で喫煙場所を守るよう話をしました。