

社会福祉法人 賀光会 平成 28 年度下半期 苦情解決報告

【 第三者委員訪問による苦情の聞き取り内容 】

平成 28 年 10 月 17 日 (月)

・苦情は、特になし

平成 28 年 12 月 19 日 (月)

・苦情は、特になし

平成 29 年 2 月 6 日 (月)

・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	1	1	0	0	0	3	
	ポプラ	0	1	0	0	0	0	1	
職員の対応	賀光寮	1	0	1	0	1	1	4	
	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	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	0	0	0	0	
	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	0	1	0	0	5	3	9
		ポプラ	0	1	0	0	0	0	1
	利用者の事以外	賀光寮	0	0	0	0	0	0	0
		ポプラ	0	0	0	0	0	0	0
合 計		2	4	2	0	6	4	18	

【 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	職員の対応	利用者	テレビをつけたまま寝てしまったが、消灯後に、テレビの電源を切るために起こされた。 ⇒本人と面談し、基本は、ご自分で電源を切ってもらうこととするが、寝てしまった場合で、テレビのリモコンが見当たらず、職員が電源を切ることができない場合は、テレビの主電源を切っても構わないと利用者が希望されたため、そのようにすることとした。
	サービス内容	利用者	喫煙所の清掃が休日にされていないため汚いことが、たまにある。 ⇒休日にも巡回し、汚れているときは清掃するようにします。
11月	サービス内容	利用者	食事に魚料理が出るが、焼き魚と違って、蒸した魚は、嫌いだと伝えたことがあるが改善されていない。 ⇒蒸し魚の料理は、提供していませんが、スチームオーブンを使っているため、網で焼く焼き魚料理とは少し違いますが、焼き魚として提供していることをお伝えしたところ、納得されました。
	その他(利用者)	利用者	同室者や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。
	サービス内容	利用者(ポプラ)	昼食時に、スプーンは用意されていたけど、お箸が用意されてなく食べづらかったと申し出がありました。 ⇒謝罪し、今後気を付けることをお伝えしました。
	その他(利用者)	利用者(ポプラ)	作業中に、他の利用者の声が、うるさいと言われた。 ⇒利用者に話しを聞き、関係調整を行いました。
12月	職員の対応	利用者	買物で外出した時に、職員から声をかけられたが、声のかけられ方が不快だったとの事。 ⇒声掛けの仕方、不快感を持たれたことを謝罪しました。
	サービス内容	利用者	トイレのごみ箱のごみ回収が出来ておらず、ごみがあふれていた。 ⇒日中の巡回時に、確認して、ごみがいっぱいであるようならば処分するように気を付けていくことをお伝えしました。
2月	職員の対応	利用者	作業時間を過ぎていたが、やることもあり、いつものように作業を続けていたところ、職員から急に作業をやめて居室に戻るよう伝えられた。 ⇒理由を伝えず、作業の中止を伝えたことを謝罪し、今後は、理由について事前に説明しますとお伝えしました。
	その他(利用者)	利用者	同室者や他の利用者への苦情(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。
3月	職員の対応	利用者	管理当直者が、夜間の巡回時に、電源を切ることになっている機器の電源が入ったままだった。 ⇒利用者へ謝罪し、管理当直者へ夜間の巡回時の内容を再確認しました。

	その他(利用者)	利用者	同室者や他利用者への苦情(3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。
--	----------	-----	--