令和元年度上半期　苦情・要望の主な内容及び解決結果の公表

※個人情報に関するものを除いて掲載しております。

救護施設

	苦情内容	対応・結果等
4月	（利用者） 女子のお手洗いに汚物入れを置いて頂けるとありがたいです。	お手洗いの個室に汚物入れを設置すると、汚物入れから汚物を取り流す利用者がいるため、お手洗い個室にゴミ箱設置が難しい。手洗い場とそばにある障害者トイレにゴミ入れを設置してあるため、それを使用して頂くことで相談を行い理解を得た。
	（利用者） お風呂に入るのに着替え以外の自分の荷物を浴室に持参して入る人が多い。お風呂場の脱衣所のロッカーに扉を付けて鍵を閉められるように心遣いを宜しくお願い致します。	入浴中に衣服を盗られることがあり、ゆっくり入浴が出来ていない状況があるため、脱衣所の一部のロッカーに扉と鍵を取り付けた。
	（利用者） 朝の牛乳とコーヒーを毎日出して欲しいです。カレーも肉がない野菜カレー。テビチも食べたいソーキそばも食べたいです。	調理委託業者へ投書で食事のリクエストがあったことを伝え、調整の結果、朝食がご飯の日でも牛乳を出来るだけ出せるようになった。栄養計算の関係で牛乳が出せない日もあること、それぞれ好みが違い、栄養の偏りなどの点から特定の食材や献立を頻繁に提供することはできず、またコーヒーは嗜好品であるため個々で購入していただくことを投書利用者へ説明し、納得が得られた。
5月	（利用者） ごはんに牛乳つけてほしい。そばを1週間に1回出してほしい。ﾊﾟﾝは月水金日だしてほしい。2週間に1回サンドイッチだしてホットコーヒーとﾊﾞﾅﾅつけてほしい。チキンのテリヤキからあげ1週間に1回出してほしい。7月になったら冷やしそば冷やし中華出してほしい。1週間に1回だしてほしい。	生活相談の日に、本人の思いを聞きとった。給食業者と調整し、朝食がご飯の日でも牛乳を出来るだけ出せるようになったが、栄養計算の関係で牛乳が出せない日もあること、それぞれ好みが違い、栄養の偏りなどの点から特定の食材や献立を頻繁に提供することはできず、またコーヒーは嗜好品であるため個々で購入していただくことを説明し、納得が得られた。

6月	（利用者） 梅干を付けて欲しい。サンドイッチが食べたい。 ポーク卵が食べたい。	給食連絡会と職務会で要望について検討を行った。梅干は毎食ではないが提供していること、サンドイッチについては提供できるよう調整を行っていること、ポーク卵については外食支援で対応する事となり、利用者へ説明し、納得が得られた。
	（利用者） トイレ・手洗い・台所のペーパーが少ないので、多めに補充して欲しい。	職務会で要望について検討を行った。異食、収集癖がある利用者がいるため、多めの補充が困難である。投書した利用者へ面談で理由を説明し、必要時は職員へ声をかけてもらうこととなった。
	（利用者） 女子側の飲み物の販売機の利用時間を他の販売機と同じように長くして欲しい。冷水器は夜の10時まで使えるようにして欲しい。	販売機の使用時間は他の販売機の使用時間と同時間であること、冷水器に関しては多飲水の利用者がいるため、消灯時間に合わせていることを説明した。消灯時間後に冷水が飲みたい場合は職員へ声かけしてもらうこととなった。
	（利用者） サンドイッチだして下さい。 人参キライです。	調理委託会社へサンドイッチ提供について要望があることを伝えた。月に2回食パン提供の日があるため、その日に食材を挟んでサンドイッチとして食べて頂くこととなった。また、個人の好き嫌いで給食の食材を決める事は困難であることを説明し、納得頂いた。
7月	（利用者） 土曜日、日曜日は厨房はやりたい放題ですか、お粥やりたいようにするんですか。火曜日は、おつゆが熱かったです。魚のかき揚げなんかなんで黒くなったものは食べません。もっと人が食べれるように作って下さい。黒くしたものは食べません。 　木曜日のおつゆ、人参が固くて食べれませんでした。私はｱﾁﾋﾞ-です。お粥は食べません。もっと具を沢山入れて下さい。なんで、利用者の話しを聞かないんですか。もっと利用者のことを聞いて下さい。お願いします。	利用者へ聞き取りを行い、どの献立に要望が出されているのか確認した。調理委託業者へ要望を伝え、対応するように依頼。お粥の水の計量ミスが度々起こっていたため、委託業者へ統一するよう申し入れ、計量作業に慣れたため改善された。かき揚げは、アオサの分量が多く黒くなってしまったとのこと。改善を要求した。提供温度に関しては、適温を守るよう配膳時間の統一について伝え、改善された。 　また、汁ものに入っていた人参が固かったということが分かった。調理業者へサテライトでしっかり柔らかくするよう依頼したが、対応が難しく、施設で汁物の具材を下ゆですることで改善された。
	（利用者） 〇〇に殴られたのは４回目だけど、１回目は洗面所、２回目は食堂、３回目は２回の廊下、４回目は部屋の中で2週間前に殴られた。このままでは相手が殴るのではないか心配です。	過去にも同様の事例が当該利用者間にあり、双方に相手に対する被害妄想がある中でのトラブルであった。職員からの情報収集、記録では大きなトラブルはないとのことであったが、投書利用者への面談では殴られた時間や場所、状況について聞き取りを行い、不安を傾聴し、職員間で様子観察を行った。殴った利用者からの聞き取りでは、加害行為自体を否定されていた。威嚇行為を含め、他利用者を圧迫することがないように話をした。

8月	（利用者） あと1台公衆電話が欲しいです。 おねがいします。投書箱の所に置いて下さい。	投書した利用者へ要望の聞き取りを行った。公衆電話が面談室に置かれている（プライバシー確保の為面談室に設けている）ため、使用したい時に面談中で使用できない事が何度かあっての投書であった。公衆電話の利用頻度や回数の問題からあと1台の増設は困難である事、以前は投書箱の置かれている場所にあったが、プライバシー確保の観点から今の場所に移動させたこと、面談が長時間に及び、電話をしたい等で支障が出る場合は職員に申し出てもらえば、面談場所の変更の対応も可能である事を投書利用者へ説明し了解を得られた。
	（利用者） こんな大勢の利用者を管理するには医務室や静養室は小さすぎると思います。職員はよく頑張っていると思います。ぜひ今より大きい医務室や静養室を作って下さい。	静養室は医務室に近い場所に位置する事が重要であるが、現状では医務室近隣室は介護や見まもりが必要な方の居室が配置されており、新たな静養室の設置は困難であることから施設建替えまでは自室での静養や１階居室の空きベッド活用などを行い対応していくことを決定した。園の方針を伝え、了承を得られた。
9月	（利用者） 職員にものすごく怒られてショックを受けてしまいました。職員は私のことに対して冷たくなっています。	職務会で投書内容について確認し、投書した利用者と面談を行った。職員が怒ったことを確認した。朝の忙しい時間で職員がイライラしていることも要因。該当職員へ、それを押さえる事、専門職であることを再認識してもらう旨、指導を行った。利用者に対しては職員へ指導を行ったことを話し、理解が得られた。
	（利用者） パソコンとマイクがあれば畳一畳でも放送局ができるのではないでしょうか。パソコン内蔵のカラオケでカラオケを歌いたいです。利用者用のパソコンが欲しいです。	パソコン購入については、セキュリティや利用者間の使用方法のルールを作る等の対応、予算が関連するため、今後の検討課題とし、生活相談の場で園の方針を周知した。
	（利用者） 給食提供内容について。現在パンは週２回しか出ていないけどパンを週4回にしてほしい。沖縄そばを２週間に１回出して欲しい。サンドイッチもたまに出して欲しい。イナムルチや中身汁出して欲しい。朝のボロボロジューシーは出さないでほしい。刺身もほしい。ナシとかカキとかりんごも出して欲しい。	委託業者との連絡会において要望を伝え、回答を依頼。希望通りの食事内容は難しいが、１２月に開催される忘年会に置いてバイキングを実施することで委託業者と調整がつき、投書利用者へ説明した。

高齢施設

4月	（家族） 本人より、テレビが見たいとの訴えがありましたのでホールでの席移動は可能でしょうか？もし可能でしたらお願いしたいです。ぜひご検討宜しくお願いいたします。	利用者の思いを汲み取ることが出来なかったことへの謝罪を行った。利用者へ話を伺い、テレビ近くの席を希望されたので、席移動を行った。併せて民謡が見たいとの要望もあったため、DVDを購入し、楽しめる生活環境が提供できるよう努めていくこととなった。
5月	（家族） ベッドサイドのほこり、サイドテーブルのほこりがすごいです。寝たきりになって動けない方、目の周りの目やにふいて下さい。	掃除が行き届いていなかったことへの謝罪を行った。毎週水曜日にﾍﾞｯﾄﾞ周りの清掃を行い、快適な生活環境が提供できるように努める事、また、利用者の身だしなみの支援について介護職員に対応の徹底を周知した。
	（家族） 結核感染について、家族、利用者への感染対策への説明はどうなっていますか？マスクなしで面会に来る家族を見かけましたが、（小学生や高齢の方も）今後感染拡大が心配です。	４月２５日に家族説明会を開催し、現状報告と質疑応答を行っています。予防対策として玄関前に外来者向けにマスク着用の呼びかけを掲示しています。利用者家族へ現状報告文書を送付しました。今後も引き続き利用者の結核発症に伴う家族の不安や要望に随時対応していきます。
	（家族） 介護棟に用件があって電話するが、とってくれない。忙しいのはわかるがとってほしい。	職員が電話口に出られない状況であれば、電話を受けた職員が内容を確認し、現場へ伝え、折り返しの電話で対応する。土日については、守衛に同じ対応をしてもらう。
	（家族） ショートステイを３日間利用し迎えに来たが、入所時と同じ服を着ていてズボンがずれるほどパンツに尿がびっしょりでショックを受けた。知人もショートを利用したいと言うので厚生園をすすめたら、知人も同じような事があったと、他の５～６名で世間話をする中で二度と預けたくないという話になりました。これでは今後の厚生園の評判が大変なことになると思い、ペンをとりました。家族にとっては最後の頼りはやはり施設、安心で評判のいい所を先に考えます。今後また、お世話になることもあるでしょうからこのようなことがないようお願いします。	短期入所の最終日には入浴をしてから退所の形をとっているが、何らかの原因で入浴、更衣をせず退所日を迎えてしまっていた。今後は、入所時には身体ﾁｪｯｸも兼ねて衣類の交換を実施し、入浴日は水曜日と土曜日、退所の日、排泄介助は利用者の状態に応じて随時行うことを職員間で再確認し、利用者が快適にすごせるよう、支援していく。

６月	（家族） エントランスホール暑いです。冷風機あればいいと思います。※あるのはヒーターでした。５月中旬です。ヒーター片づけましょう。意見箱ボールペンうつりません。	暑さへの配慮が足りなかったことを謝罪。大型冷風機を設置し対応する。ヒーターの件については６月５日をもって片づけた。ボールペンに関しては確認不足を謝罪。すぐに新しいボールペンと取り替えた。

児童福祉施設

６月	（利用者） 夏は暑いから学校帰り迎えに来てほしい！おねがい	炎天下の中、汗をかきながら一生懸命下校する児童の素直な気持ちを受け止め、家庭的な立場や体調面を考慮する観点から、子ども達の迎えに配慮し、寄り添った支援を行う。雨天時は迎えることとし、下校時には通学路を巡回し、状況に応じて車に乗車させるなど柔軟に対応していくことを児童会議で報告した。

障害施設

６月	（利用者） 前年度の台風片付けがされていない。	確認後、清掃（片づけ）を行った。
	（利用者） 中庭の花園、ある人が一人占めになっている。みんなのかえんなのに、なんである人ばっかり使っているの？こんな事は、なんでだまって何でも許されるの？職員が一番忙しい時に、ある人が長く時間使ってこれでいいのか？ ご飯の前に、ある人がみんなをかんさつしてるけど、この人は、ご飯を食べないで部屋に行くけど、みんな職員はこわがっています。	投書利用者と面談したところ、園芸担当職員の負担を気にかけ、特定利用者のことを職員が恐がっている、との内容であった。投書内容について共有及び事実確認を行なった。園芸活動内容を役割分担すること、特定利用者については、職員の過度な精神的負担がないよう全職員にて情報共有に努め、適宜の対話を行っていることを投書利用者に説明を行った。
	（利用者） きれいに掃除した灰皿にして下さいと何度もお願いをしていますが。 サービスの質の・・・何とかというのは単なるうたい文句ですか？	原則として、喫煙所の灰皿の清掃を特定曜日（月・水・土）に実施することとし、喫煙所を使用する利用者と投書利用者へ説明を行った。
	（利用者） 生け花の管理について、きちんと管理して欲しい。	生け花クラブの作品を食堂ホールにて約１～２週間の展示中、水やりの管理は平日は事務所職員、土・日・祝日に関しては介護職員にて対応しているが、主業務の傍らでの対応となる為、対応できていない面もあるので、生け花への水やりが必要なときには職員へ声かけして頂ければ対応に努めることを投書利用者へ説明を行った。

	（利用者） 夜６時から翌朝７時半までの間、Ｙさんの夜間水分補給を提案したのだがどうなりましたか？	特定利用者（夜間不眠傾向の利用者）の夜間水分補給について、成年後見人と相談の上、利用者が摂取しやすいｾﾞﾘｰを購入することで調整し、購入後はｾﾞﾘｰで夜間水分摂取を行っている。投書利用者へ説明し、理解を得られた。
	（利用者） 0さん（亡くなった方）の名札は意味があり貼ったままなのですか？取り外す予定はあるのですか？取り外したら、その名札はゴミ箱に捨てるのですか？	居室入口名札、私物を回収し、その旨を投書利用者に報告した。今後、同様のケースがないよう、居室、食堂、浴室等の私物の回収を行い、ご家族への引渡し手順を行うことを支援会議にて周知し、利用者へ説明した。投書内容には名札を取り外した後、利用者の目につく、居室近くのゴミ箱に捨てるのかという意味合いが含まれていたため、きちんとお祈りをした後に、利用者の目に入らないような所定の場所で処分することを説明した。
9月	（利用者） 軟膏塗布に来ないと指摘したが、管理職から何ら回答もない。なぜか？チェック表も作成したが改善されない。	日々の軟膏塗布について謝罪を行った。
	（利用者） 27日朝9時の検温、39度。解熱剤を持ってきたの6時過ぎてから。9時間以上をあけた理由は何か？素人が理解できるようにご説明下さい。	検温結果を介護員が看護師へ報告後、看護師からの解熱剤の与薬が約9時間後と遅い対応であった。すぐに看護師により看護ｹｱを行っており、本人より理解を得られた。

婦人保護施設

7月	守衛が、夜間になると制服を脱いで寮内を歩き回っている。気持ち悪いし、ﾏﾅｰが悪い。DVシェルターでのそういう態度に嫌悪感を感じる。なれなれしく、話しかける事も、やめてほしい。他の人も嫌がっています。守衛の交代をお願いします。早めの対応をお願いします。	管理会社へ連絡し、投書の内容を伝えて協議を行い、担当警備員を交代した。