

苦 情 解 決

福祉サービスは全ての利用者に満足いただくことが理想ですが、現実には利用者からの様々な不満が発生しています。

サービスに対するこのような苦情は、施設として「本来あってはならないもの」と封印せず、サービスの質を向上させるためのチャンスとして、利用者の言葉を真摯に受け止める中、問題があれば迅速かつ適切に解決するように努めています。

清山寮では、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者、苦情解決のための第三者委員を周知するとともに、利用者や家族からの不満・苦情に対し迅速かつ客観的に対応し、円満な解決を図っています。

1. 令和3年度の苦情内容6件

苦情の内容は次のとおり、全て利用者からの他利用者に関するものでした。

- (1) 夜間同室の利用者のいびきが酷く、その上頻繁にトイレに行きドアを開け閉めする音が気になって眠れない。部屋替えをしてもらいたい。
- (2) 同室者が勝手にエアコンの設定温度を変えてしまう。温度を変えない様話をしてもらいたい。
- (3) デイルームに座っている他の利用者さんをどかしてまで自分が気に入った席に座る者がいる。デイルームの座席は指定されていないので、座っている人をどかすようなことはやってはいけないのではないかと注意して欲しい。
- (4) 同室者よりトイレトペーパーをトイレから持って来て欲しいと頼まれる。今まで何回も頼まれ持ってきたが、もう頼まれたくない。
- (5) 同室者がむやみに体に触れてくるのでやめてもらいたい。居室にカーテンを付けて区切るか部屋替えをお願いしたい。
- (6) 同室者より気分を害するようなことを言われたり、おなかを手で叩かれた。部屋替えをして欲しい。

2. 苦情への対応について

苦情6件について、苦情受付担当者が申出人からの苦情内容や意向を調査・確認し、苦情解決責任者に報告、当事者を交えて解決策を話し合い、申出人に不満が残らない方法で解決しました。又、苦情解決公表を各セクションの掲示板に張り周知を図りました。なお、申出人から第三者委員への報告についての要望はありませんでした。