

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4年度の苦情内容（7件）

苦情の内容は次のとおりですが、全て利用者からの苦情でした。

- ①夜間の職員の巡回はなぜするのか、顔にライトを当てられると睡眠の妨げになるので、やめて欲しい。
- ②同室者が朝の4時から電気を点け起きていて眠れない。その他にも頻繁に愚痴を聞かされたりして、居室でくつろぐことができない。もう我慢できないので、何とかして欲しい。
- ③同室者への不満等を直接支援課長に聞いて欲しい。
- ④認知症の同室者に「あんたは誰だ、俺の部屋に入るな」と胸ぐらをつかまれた。説明しても理解してくれないので、職員に同室者の話を聞いてもらい落ち着かせて欲しい。
- ⑤北棟（女子棟）で男性が数名生活しているが、障害者用のトイレのドアがデイルーム側にありドアを開ける際に使用中の様子が男性に見られ恥ずかしいので、何とかして欲しい。
- ⑥同室者が夜間に時計の時刻の確認のために、何度も照明を点けろと命令口調で指示してくるので、気になって休めない。何とかして欲しい。
- ⑦ここ数日、同室者が真夜中に居室の電気を点けたり、居室内を歩き回って、自分の寝ているところにも来る。落ち着いて眠れず、辛いので、何とかして欲しい。

2 苦情への対応について

上記の7件の苦情について、苦情受付担当者が申出人からの苦情（要望）内容や意向を調査・確認して、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。また、苦情解決公表を施設掲示板に掲載し周知を図りました。なお、申出人から第三者委員への報告の要望はありませんでした。