

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設ホーリーホーム

番号	苦情の内容	対応状況	解決状況
1	他利用者に関わる事項について話を聞いて欲しいと希望。具体的な内容は記載なし。	面談実施。後日投書されたものには具体的な内容が記載されており、本投書については対応不要とのことで終結。	解決
2	②他利用者に関わる事項 無視をされる。他利用者に話しかけようとしたところ、話が遅いと言われ「待たれへんわ。時間もったいないわ。私に話しかけんといて。」と言われて傷ついた。 ④制度・施策・法律に関わる事項 役所に電話をかけ、今後どのようなようになるかを聞いたところ、役所(東大阪市 中区)の職員から「今更言うても仕方ないわ。ずっとそこでおれ。一人暮らしをしたかったら自力でしたらええ。こっちのお金あてにして。」と言われた。嫌な気持ちになった。	投書用紙には詳細が記載されておらず、申出人と面談実施、具体的内容を聞く。 ②謝罪して欲しいが、誰に言われたか、名前を出すことに抵抗もあり、もう少し様子を見てみようと思う。そのようなことがあったという事実は相談員間で共有して欲しい。 ④担当相談員とこの件について話をしたことはあるかを訊いたところ、「あるけど、何話したか忘れた」と返答したり、「そんな話されたことない」と返答したりと返答に一貫性がない。希望内容まとまらず。苦情解決担当相談員から、申出人の担当相談員に、申出人が退所・一人暮らしを実現する為にはどのようなクリアすべき課題があるか、改めて申出人に説明するよう依頼することを提案。同提案の方法を希望。担当相談員より話をしてもらう。	解決

3	Aさんが、何か私に対しておこってるかのような態度なのはどうしてなのか、分からないので1回3者面談したいです。私もホーリーホームですと暮らそうと思うので気が悪いままではつらいです。どうかよろしくお願いします。	苦情解決会議にて協議。申出人は苦情解決担当相談員1名を交え、A氏との三者面談を希望。A氏に三者面談を提案。 苦情解決担当相談員がA氏と面談実施。開口一番、A氏は同室者のB氏についての苦情を話される。内容は、少ししたことでもB氏が同室者内ではA氏の方に強い口調で指摘してくることがある。また、B氏は「換気、ウイルス」と言っ て、長時間窓を開放する。この二点に関しては、A氏より当日宿直者であった相談員に相談し、やや改善はされているとのこと。 A氏曰く、申出人は入所当初より親切にしてくれたため、申出人より散歩に誘われた際は共にマックスバリュまで外出した。しかし、A氏の年齢や下肢の不調により、マックスバリュまでの長距離を歩行することが難しくなっ た。また、散歩の道中、申出人より所持金が100円であることや何か食べ物を見ると美味しそうと度々話があった。 A氏は散歩に誘われる度、断るのは申出人に悪いと思い、ともに外出していた。しかし、A氏曰く先に無視してきたのは申出人であり、A氏も心当たりがなかったため驚いたと話あり。この点は両者間で相違あり。三者での面談については申出人の態度に懲りた部分があり、A氏が難しいと感じる他者については「そういう人である」と割り切り、極力関わらないようにしたいため希望せず。今まで通り、申出人のしたいようにしてくれたら良いとA氏より話あり。申出人に限らず、他者と人間関係でぎくしゃくしたりするのはしんどい思いが強いとのこと。 よって、A氏より申出人に対しての返答は、詳細は伝えず、三者面談を望まないこと、申出人のしたいようにしてくれたら良いこと、近すぎず遠すぎない距離感でいたいことを苦情解決担当より伝えてほしいと話あり。よって、相談員より申出人へ伝えることとなる。	様子観察
---	--	---	------

		苦情解決担当相談員が申出人と面談実施。開口一番、申出人よりA氏、C氏は仲良しだが申出人は仲良くない。仲良くない人との人間関係をどのように乗り越えたらよいかと質問あり。また、本日のCWとの面談やC氏とのタバコやコーヒースティックのやり取りが過去にあり、担当相談員に相談後、断るようになったことをエピソードとして話される。苦情解決担当相談員より、今回の投書の申出人の希望として三者面談を希望していた件についてA氏からの伝言を伝える。申出人としてもA氏が入所当初は色々教えてあげないと思ったこと、A氏も積極的に申出人に聞いてきたことを話される。しかし、A氏からの伝言を受け、申出人も理解を示されるとともに、相談員に話をきいてもらい、A氏の思いも知ることができて嬉しかった、良かった、安心したと話される。今後は双方にとって、しんどくない方法を探していくこととなる。 また、担当相談員や島相談員には相談済みであるが、申出人より居室内に置いていた申出人のコップや化粧水が無くなるといったことが継続しているとの苦情あり。相談員間にて対応策を考えるとともに、ひとまず施錠を徹底するよう提案する。自治会にて周知も行う。	
4	私に朝、顔の事、彼氏の事ゆわれてもわからないのでこまります。本人にかかわりたくないのできよりをとってるのですがわざと話しかけてくるのは、いやなのでやめてもらいたいです	面談実施。申出人よりこの件に関しては時間が経過した為、申出人よりA氏に直接「ごめん、話したくない。」と伝えたとのこと。それに対し、A氏も「わかった。」と返答があったとのこと。申出人の居室の前でA氏が電話にて誰かと話していることはあるが、申出人に話しかけてくることは改善されたとの話あり。今も継続して申出人は距離をとっているため、これ以上の対応は望まないとのこと。 苦情解決会議にて協議。電話スペースの設置は今年度になる予定。A氏は1階廊下にて電話をしていることが多いが廊下は電話可能スペース。相談員が声の大きさを注意した際もすぐに応じる。 よって、通話ルールには乗っ取っているため、他利用者からの苦情が多ければ対応を再検討することとなる。	解決

5	最近ずーとAさん同室の中でイライラして との音、ベランダあける音すごい音でいきよいよく なんかいもいったりきたりするのです。本人はしたあとにハハッと笑って Cさんとふざけてます。いかげにしてほしいです。 へやかえてほしいです。	面談実施。 申出人よりこの件については、他相談員に伝え、注意をしてもらっているため解決で良いとのこと。しかし、可能であれば部屋替えを希望したいとの話あり。理由はA氏は夕方になると最近調子が悪く、イライラした様子であること。そして、申出人が通院から帰寮した際に多床室はしんどいため。申出人としては1階の別の部屋が良いのではないかと考えているとのこと。苦情解決担当相談員より申出人の担当相談員に伝言希望あり。よって、苦情解決担当相談員より申出人の担当相談員に申し送り、対応依頼をする。 苦情解決会議にて協議。 同室者のA氏の調子も、A氏の担当相談員に確認することとなる。 担当相談員に申し送る。苦情解決担当相談員との面談後、申出人より同室者のB氏の臭いが気になるため居室替えの希望の訴えがあったと担当相談員より話あり。申出人と担当相談員の間ではひとまず今の部屋で様子を見ていくことになったとのこと。 また、A氏の担当相談員に苦情解決担当相談員よりA氏の様子を確認。特変なく過ごしており、どちらかという申出人の方が調子が悪い時に他者の行動が目につくようになっている印象であると話あり。	様子観察
6	A相談員がずーと私におこってくるのですが どなったり数日前かわら、何でなんですか？ もしかしたら他の利用者さんにまちがえたくちょう聞いてませんか？ おかしのかしかり　お金いっさいありません　前はありましたが。 しっかり話をきいてもらわないとなっとくいきません。	申出人より以前は他利用者B氏とお金の貸し借りがあり、申出人はB氏より700円借りたため、300円とお菓子で返したことがあると話あり。この件はB氏と申出人の間で解決済みであるとのこと。 申出人はA相談員がなぜ怒っているのかがわからなかったが、投書後1階喫煙場にてA相談員と会った際に話をした。その際、A相談員が申出人に対して、怒っておらず心配していることがわかった。よって、これ以上の対応は望まないとのこととで終結となる。	解決

7	他利用者とケンカして、自分(私)は何もしてないのにキレ気味で話かけられて嫌な思いをしました。自分に当たられても困ります。 談話室や廊下等に貼ってある貼紙ですが、古い物や終わっているものでごちゃごちゃしているので整理してほしいです。	面談実施。申出人へ古い貼り紙についてははがした旨を報告。申出人はまだ確認していないとのことだったが、その対応で良いとのこと。 他利用者とのトラブルについて確認。申出人の同室者であるA氏がB氏と喧嘩をした後、申出人に喧嘩のことではない、普通の話をしてきたが、その際のA氏の口調がきつく感じ、喧嘩の八つ当たりのように感じたとのこと。その際、申出人は居室に居づらくなったため何も言わず談話室に移動したとのこと。申出人の望む対応として、申出人が訴えているとA氏に知られたくないため相談員の様子観察を希望。 A氏はほぼ居室にいないため、A氏が他利用者と喧嘩をした際には相談員が目を特に配るよう希望あり。また、申出人についても最も話をする担当相談員に苦情解決担当相談員より申し送り、気にかけてもらえると嬉しいとのこと。よって、苦情解決担当相談員よりA氏と申出人の担当相談員に申し送り、様子観察とする。 苦情解決会議にて協議。B氏は現在入院中となり、A氏との関係は一旦終了。各担当相談員に申し送る。 A氏の担当相談員より、見れる時に気を配るようにするとのこと。A氏の口調や声の大きさ、速さは申出人にとってはきつく感じるだろうとの話あり。 また、申出人の担当相談員にも申し送る。申出人は本日部屋移動が決まっている状況。理由は居室内のメンバーも変わり、同室者との生活リズムの違いがあったため。	様子観察
8	お風呂、シャワーを使用中に髪の毛のゴミをみつけてもそれを1時的に置いておく容器があると助かります。裸のままでゴミ箱に入れに行くのはなかなか出来ないで… 水切りの出きる容器だといいか…な？	良いアイデアであると苦情解決担当相談員が判断し、三角コーナーを各階浴室に設置し、4月の自治会で周知。	解決

9	洗濯室に張り紙をして欲しい。 話を聞き、意見を言ってほしい。	5月12日に申出人・苦情解決担当相談員2名の計3名で面談実施。終了した洗濯物が洗濯機の中に放置されている場合、次の使用者がその中身を設置しているカゴに出し、自身の洗濯を開始できるということが全利用者に周知されていない。以前、自治会で決定したルールは、利用者の入れ替わりにより、知っている人が減ったのではとのこと。 相談員より、洗濯機室に貼り紙を行い、各利用者がそのルールについて知れるようにすると伝える。 お菓子のやり取りに関しては、トラブル防止の観点から施設として禁止にしているが、同室者と関係を構築していく上でやり取りがあると距離が縮まりやすいという事も理解はできること伝える。申出人もルールはしっかりと理解している様子のため、今回行われたとされるお菓子のやり取りについてはこれ以上追求せず、後は様子観察とする。もし何か申出人が嫌な思いをしたり、他利用者との距離感に困ったりした際にはどの相談員にでも相談してほしいこと伝える。 現状の悩みは、お菓子のやり取りによって距離間の縮まった他利用者から食事の際、共に食堂へ上がろうと誘われるが、相手はエレベーターの使用を希望、申出人は運動の為に階段を使用したい。このような場合、どのように誘いを断れば良いかということ悩んでいるとのこと。面談行った相談員より、申出人が今相談員に向かって行った説明であれば相手を嫌な気持ちにさせることもないと思うと伝える。申出人もそれでいいのかなと言いながら、最後は納得された様子であった。 →面談後、洗濯室を確認したところ、洗濯機に放置された洗濯物を取り出した際に設置されたカゴを使用するという趣旨の貼り紙がなされている。申出人にもその旨を伝える。	解決
10	・時計の件について。→施設の全時計の時間が全て違うので、正確な時間が分からなくて不便に思いました。 ・4階の案内図について。→4階の案内図が破けてて、気になりました。 ・内職(清掃)の件について。→自分の担当が中央階段なのですが、1人では時間がかかる上、大変で100円(1日)を150円(1日)にしてもらうか、分担してくれる人がいると助かるかなと感じました。金額をアップするにしても他の清掃や内職の方々、全員も対象に考えています。 ・時計はデジタル時計を使って欲しい ・案内図が破れていることを伝えようと思っただけ。 ・賃金を上げてもらいたい。	苦情解決担当相談員間でどのようにしていくかを検討。 相談員2名で面談実施。 時計に関しては数年前に電波時計を使用した但ホーリーホーム内では電波が使えず使用をやめたことを説明。談話室や廊下など共有部分の時間があっていないと食事時間に間に合わないなどの問題が生じるため、気が付いたら相談員に、伝えてもらいその都度直すようにする。と話す。この件に関しては自治会で話をしてほしいとのこと→自治会で周知した。 4階案内図が破けていることは困ってはないが気になったので伝えておきたかっただけとのこと。副施設長に報告すると経年劣化により施設内で様々な所に不具合があるため順次修理していく方向で検討するの事を申出人に説明するとうなづき理解を示してくれたため終結。 賃金制清掃の人員や賃金の変更の希望に関しては、賃金制清掃の担当相談員に要望を伝え聞いてみると返答する→賃金制清掃の担当相談員より、中央階段の清掃は2名でもよいため、新しい利用者ができるまでは一人でお願いしたいと直接申出人に伝えていただき頷いてくれたとの報告あり。終結とする。	解決

11	5月24日朝Am2:30ぐらい、Aさんおきて みんなおきても音は立てないのですがAm2:30～3:00に音を立てひびきます。やめてほしい。後、ひとのカーテンをのぞく。ぴちぴちに閉めていても。おかしい。 早く起きるのはいい。トイレのドアの開け閉めに大きな音を立てること、ベッドのカーテンを開けて覗くこと、壁をどンドンすること、何が気に入らないのか、理由を聞いてほしい。	苦情解決担当相談員1名が面談実施。 同室のA氏が夜中に何度もトイレに行きドアをバタバタと開閉してうるさいとのこと。申出人としては、普通は夜中であれば、おなかが痛いのかもしれないが遠慮するものだと思う。カーテンも外から見えないように足元も枕の方もピタッと占めているが、A氏が覗いてくる。申出人自身は、今はハイキングに行ったこと、通院で気が紛れているとのこと。A氏にもストレスがあると思うが、朝早く起きるのは良いとして、なぜ夜中に大きな音をたてるのか聞いてほしいと希望。苦情解決担当相談員間で対応を検討し、口頭で返答することです承を得る。 A氏に夜中にトイレに行くことを確認すると、2～3回行っているとのこと。その際大きな音を立ててしまうかを聞くも否定。また同室者の居室カーテンを開けたりはしていない、と。夜中であるためドアの開け閉めの音が気になる利用者がいる、できるだけ静かに開け閉めするように伝えと、了承される。 A氏との話を申出人に伝える。トイレに行くときは大きな音を立てないと注意したことで申出人が理解を示したため終結とする。	解決
12	・ポテトサラダ大もり ・そうめん ・こんがり手羽先 たべたいです。よろしくお願いします。	面談実施。 食堂の食事に対する訴えであったとのこと。面談行った苦情解決担当相談員から栄養士へ要望は伝えてみるが、メニューに反映されるかどうかは分からないこと伝える。 申出人は伝えてくれたらそれで良いと話され納得。 →上記の件を栄養士へ伝達し申出人の要望把握してもらい終結。	解決
13	さるそばいす かっとなもいす とんかつたいす 天ぶらうどんたいです	面談実施。 記入されていた内容の確認を行う。食事に関する訴えであった。栄養士に要望は伝えてみるがメニューに反映されるとは限らないこと伝え、申出人に了承される。 →上記の件を栄養士へ伝達。	解決
14	クラブ活動でトランプクラブがあると楽しそうと思いました。 トランプは大勢ですると楽しいので。実はトランプ買ったので部屋の人とする機会もあるのですが他の人を誘うと断られることもあり、今思うと、トランプしている人いないので何か意味ありそうと思ったりしています。	no.15の投書内容が今回の投書内容に関連したものであった為、同時に面談を行う。内容はno.15の対応経過参照。	解決
15	何度も恐れ入ります。先程四角に折った手紙を入れましたが考え直したいので捨てていただけないでしょうか。6/4夜(当直)の方に話すと「箱の担当がいるからすてるように手紙かいて下さい」とのことでした。	No,14も併せて申出人と面談行う。申出人の中で、トランプは娯楽でありクラブにはふさわしくないと感じたため意見を取り消したいとの内容を投書したと話す。ふさわしくないことはないため、相談員間で意見を取り入れ実現への話し合いを行うことは可能であるが、本当に取り消してよいのか改めて確認するが「本当にいいです。大丈夫です。」と話されたため、終結。	解決

16	職員はどのような時に訪室し、どのような時に放送で(利用者を)呼ぶのか。 居室は生活空間である為、突然訪室し、質問をされても、的確な返答ができず、後で自分の返答内容を後悔することがある。	面談実施 詳細を確認。相談員は訪室するか、放送で呼ぶかをどのような基準で決めているのかという質問について。no.17の投書で申出人なりに考え、結論が出た為、今回の投書は廃棄して欲しいとの希望があったが、念のため、施設としての方針を伝える。個人情報を守るという点から、相談員は利用者に用がある際、各利用者の居室を訪室し、声をかけ、別室で個別に話をすることになっている。 実際には1階利用者は職員室から近いこともあり、相談員が訪室して声をかけることが多く、2、3階の利用者はナースコールで声をかけ、職員室まで来てもらい、話すことが多いと説明。説明は理解を得る。また、相談員からの質問に返答後、返答内容を変更したいと思った際には、遠慮せず相談員にその旨を伝えて欲しいと伝えたところ、了承。	解決
17	no.16の投書を廃棄してほしい。	面談実施、投書内容について詳細を聞く。 投書には前回の投書(no.16：相談員が利用者を呼ぶ方法)について 申出人なりに考えた結果、相談員は1階の利用者を訪室することが多いとの結論が出た。よって、廃棄することを希望。※投書no.16参照 用件を伝えることが多く、2、3階の利用者はナースコールで声をかけ、職員室まで来てもらい、話すことが多いと説明。説明は理解を得る。また、相談員からの質問に返答後、返答内容を変更したいと思った際には、遠慮せず相談員にその旨を伝えて欲しいと伝えたところ、了承。	解決

18	毎日思うのですが私の勝手かもしれませんが…。私のかつ動の時間、たとえば、そうじタ方の、これからさぎょう前向きに、しようと思ったりするのですが、これも私の事ですみませんが、月よう日デイケアーつう院又金よう日のつう院など色々な日中かつ動しているのですが、毎回思ったのですが、部屋帰った時しんどいです。Aさん特にしんどいです。先生に言っても、それは本人の勝手などという先生もおられますが、毎回話が前にすすまず、ばくはつする前にいけんばこに4回目位かなあ～、書いてますが…。Aさんの、きかくしえんもあると思いますが私としてはちがいすぎるリズムみたいで、わかってもらいたいのですが、第三者委員会様にお話を聞いていただき部屋のもめごと又は、部屋がえ、色々なふまん、ふ安聞いていただきたいと思います。私もせいしん安ていして、ふつうの別天気のよい日(雨とかくもりの日はにがてなので)などに、時間をとって話をよく聞いていただきたいです。部屋がえしてほしい。不満や不安を聞いてほしい。第三者委員会に聞いてほしい。	令和5年6月17日(土)に1階寮母室にて申出人、苦情解決担当相談員2名の計3名で面談行う。申出人は苦情票と同内容の訴えである同室者A氏への不満と部屋替え希望について訴える。それに関して第三者委員会を希望するとのことであった。A氏のことは何度か意見箱には投書したことがあるものの、部屋替えについては担当相談員に直接このことを伝えたことはないと話す。A氏へは前回の苦情で直接話を聞き、申出人への嫌がらせではないと言っていたためA氏の行動を変えることはできない。苦情解決担当相談員は話を聞き周知するだけで部屋替えを行うことを決定できない為、1度今話した申出人の希望を担当相談員に相談してみる事を提案。そこから部屋替えなどの動きに繋がっていくかもしれないと伝える。申出人も納得し担当相談員と話し合ってみるとのことです。面談終了。しかし変わらず第三者委員会への報告は希望されたため、一旦受け付ける。 面談内容、担当相談員に申し送り、対応お願いします。 令和5年6月26日 担当相談員と面談実施。以下担当相談員より。A氏より同室者との関係について話しあり。A氏にじっと見られている等を投書をしているが、あまり変わりがない。相談員からA氏に事実確認を行い氏が否定。しかし、本当にしているのだと話す。他相談員から部屋移動しても同じではないかや、申出人も気にし過ぎないようにしないとと言われてそうだと自分でも思っている。部屋変えも自分でも難しいと思っているとのこと。相談員より申出人も自身で分かっているように気にしすぎている可能性があること、部屋替えをしたからといって自分のリズムに合うとは限らない事を話す。そうやねと申出人も納得。部屋替えは希望せず。ただ、第三者委員には話を聞いてほしいと希望。 面談終了後、島内で検討。前回A氏とトラブルがあったため、次に同じようにトラブルがあれば部屋替えをすることとする。申出人へはその旨は伝えず。	解決
19	当該職員と話し合いの場を設け、自分の思いを聞いてほしい。	苦情受付票(21)に記載	
20	自動販売機(ジュース)の中身の内容が時折変化があると良いなと思いました。施設入居者、職員でどのような飲料があると良いかなど投票できると売り上げも上がりそう。	苦情受付票(21)に記載	

21	自販機(飲料)の事です、利用者、職員で自販機の中に販売する商品を選ぶことができると良いと思いました。それに時々変更できたり、自治会の売上も伸びると思いますし、今は売上が良い商品が複数販売されているのですか？話し合いと言うかどのような商品があれば良いか募ると良いと思いました。以前にポストインしたか忘れましたが書いたのちによしをなくしたのかポストインしたか分からなくなったことがらです。	面談実施。苦情受付票１９、２０、２１と３枚記入したとのこと。 申出人としては、どうしてもほかの種類の飲料を置いて欲しいという訳ではなく常に同じ種類が並んでいるように思う為、時折違ったものが買えるようになって良いのではないかと考えたとのこと。自販機で販売されている飲料に関しては業者へ問い合わせなければ希望を実現できるか分からない為、一度相談員間で検討しても良いか聞く。了承される。また、相談員間で話し合ったのち、希望が必ず実現するとは限らないと伝える。提案しただけなため構わないとのこと。検討した後対応考えることで終結。	解決
22	4階の食堂で食事前に自分のフダを白⇄赤をひっくり返すことになっています。自分のフダは自分でひっくり返し他者には頼まない方がトラブルが起きないと思います。ほとんどの方がされていると思いますが、夕べのこともあり、ここで再認識することが必要だと思います。	苦情解決会議で検討。若しくは自治会で検討する。 →8月30日の自治会にて周知。終結とする。	解決
23	自分は昼食・夕食ともお粥なのですが…180 g 90 g の時があると思うのですけど。90 g の時と180gの量が一緒なのは、何か理由があるのでしょうか？	申出人が少し話せる状態の時に、声を掛け、お粥の分量についての話だと伝え体調は大丈夫かと確認。首を振る。給食については、栄養士に確認してからになる。と伝える。また体調が良さそうな時に返事をするでもいいかと聞いてみると 頷く為、報告と終結日は未定となる。8月30日栄養士に確認。メニューが麺類やたこ焼きなどの時は、カロリーの計算上、メニュー表に80gと表示している。粥の方の量は変更していない。との回答であった。また現在、申出人は普通ご飯に変更している。苦情解決会議で話し合い申出人へは体調が良い時に報告することとなる。8月30日、１階廊下でメニュー表を見ている申出人に遭遇。今話をしているかと確認し、うん。と頷いたため、ご飯の量について栄養士から聞いたことを説明する。理解を示してくれたため終結とする。	解決
24	①最近4階脱衣場にティッシュが置かれている。洗面台に落ちた毛髪などを簡単に掃除するのに使い勝手が良いのでこのまま置いて欲しい。 ② 4階脱衣場の床に落ちた毛髪、水を(簡易的に)掃除する為に、使い捨てのフローリングシートを設置して欲しい。入浴後、きれいな体になっているにも関わらず、汚れたゴミ取りをするのはあまり快くない。 ③洗っても取り切れないカビだらけのバスマットを新しく変えて欲しい。 ④ 相談員に報告した見守り入浴の件を考えて欲しい。見守り入浴でなくとも、何か良い指導方法があればよいと思う。	苦情解決会議で投書内容について検討。※苦情内容の項目番号を以下でも使用する ①数年前より、使用される量が多い、ティッシュは各利用者に定期的に配布していることから、常時ティッシュを脱衣場に設置しないことになっている。賃金制清掃の脱衣場担当が気を効かせて自己判断で設置したものと思われる。 ②以前自治会費でコロコロを購入、脱衣場に設置していたが、段々とそのことを知らない利用者が増え、使用されないようになった。	解決

25	第三者委員のポスターが1ヶ月以上経っても貼ったままになっている。第三者委員の相談は打ち切られたのかと思っていたが、予定表が配られ、あることを知りホッとした。相談員にそのことを話したが「苦情担当ではない」との理由で話の腰がおれてしまった。ポスターの日付を書き換えるだけというのは経費削減という点で理解はできるが、張り替える方が施設が生きた感じがする。1ヶ所、非常灯の明かりがついていないのでつけてください。これは苦情ではなく、人命を守るためです。	①相談員の対応について 水筒を談話室に置いていたところ、なくなっていた。それをA相談員に訴えたところ、水筒に名前を書いていなかったのであればどうすることもできないと言われた。以前にも館内の掲示物の取り扱いについて、同相談員に訴えたが、他相談員の管轄であると言われた。A相談員については同室で突然退所した利用者B氏の担当でもあり、ひどい扱いを受けたとの話も聞いていた。利用者にとって相談員がどのような役割を担っているかは関係ない。利用者から訴えがあれば誰でも対応すべきではないかと感じたとのこと。申出人が思う相談員の在り方に異議はないが、同室者であったB氏が話していたA相談員の対応については、あくまで他者からの話であり、全てを事実として受け取り、批判的に捉えることには疑問が残ると伝える。この件については、今後対応方法を検討すると伝える。→A相談員への対応を苦情解決委員内で検討。今回については、投書内容を同相談員に伝えることにとどめた。 ②非常灯について 2階寮母室前の非常灯は、先日申出人からの投書を受け、相談員が確認し、点灯。利用者の安全を守る為にも必要であり、気づいていなかったことを謝罪、指摘に対して感謝の意を伝える。申出人は相談員が非常灯の確認をしていたところを見ていたとのことで、「その対応は早かったわね。」とのこと。 ③節水節電について 昨今の物価上昇に際して、節水や節電の意識を高める必要があるのではないかと意見を受ける。廊下の電気の使い方など、無駄のないよう相談員間で周知されていると伝える。 ④図書館への送迎 日曜運行便の行き先に平野図書館を加えて欲しいとの希望を受ける。申出人の担当相談員が属するグループで図書館への送迎を行っているが、申出人の予定と合わず、いつも送迎を利用できない。そこで、日曜運行便の行先として提案したとのこと。運行便は主に買物の送迎として利用している利用者が多い。日曜日であることから出勤している相談員の数も少なく、現時点ではこれ以上送迎先を増やすことは難しいと伝える。	
26	れいぞうこがほしい。アイスの売り上げがへるかもしれないけどそもそも売り上げそんなある？全部屋は望んでないけど各階に1つあればいいと思う。じはんきの売り上げ？そもそも買ったもののくさったら元も子もくない？盗難の心配はあるので最初は寮母室に実装でもいいと思うけど子供でもないのに人のん盗る方がおかしいのでたたき直すためにもあっていい投資かと。	苦情解決会議にて改めて冷蔵庫について検討。各階に冷蔵庫設置することはないが、外勤時などやむを得ない場合のみ弁当類を寮母室内冷蔵庫で預かることは許可することとする。ただ、賞味期限が当日や間近なものは不可。	解決

27	先日きつえんじょで注意されました。「2～3本吸わず1本吸ったら並んで下さい」と。その時は並んでなかったのが良かったです。余談ですが家族と一緒にたばこを吸っていて「オレが1本吸う間に何本吸うの？2～3本吸ってるよね～もっと大事に吸ったら？」と言われた事があり私にとってはいつものことですがきつえんじょでたばこを吸いつつゆっくりするのが好きなので長居していたかもとやや反省です。他にも飲み物を持参している人もいますので多分そのような方も長居するタイプだと思います。タイマーをスリッパの数だけ用意して1人何分迄などと平等で良いのではと思いました。たばこを吸う早さは個人差があると思いますし。	匿名のため面談実施できず。喫煙所使用について、並んでいる人がいる時は1本吸ったら交代し、譲り合って利用するよう自治会で周知。	解決
28	No.27の続き。 たばこの件です。1本吸ったら並ぶをじっせんしました。吸う前に3人いました。話しながら吸っており私が1本吸い終わってもまだ3人とも残っていて先に出て来ました。私は吸うのが早いので1本だと吸った気がしませんし。たばこは長さも太さも人によってちがいがあると思います。やはり不平等さを感じました。	相談員間で検討し、混雑時以外の喫煙は並び具合を配慮しながらであれば、好きな本数を吸って良いこととなる。申出人へ決定事項を報告。自治会でも周知し終結。	解決
29	3階のAさんが、テレビのチャンネルを何も言わずに勝手に変えました。他の人に一言「変えてもいい？」か聞いてからチャンネルを変えるのが普通ですよ？自分さえ良いと思って変えたのなら、他の人の迷惑です。 Aさんだけではなく、ホーリーホームのルールとして、譲り合うのをてっていしてほしい。	苦情解決会議で検討。今回の件だけでなく、各階談話室でも同じような問題が起こる可能性があるため、利用者各々が他利用者に対してチャンネル変える際には声を掛けるように配慮するように、自治会で全体に周知することとなる。	解決
30	○今現在、日曜運行便は月2回ですが図書館行きも第1.第3日曜日に入れて頂きたいです。歩きではちょっと遠いので運行便に入れてほしいです。 ○テレビで水道料金が上がっているようです。私達に出来る節水に入浴時のシャワーの使い方を一工夫…出しっ放しをやめて使わない時は止めるようにすると資源のむだ遣いがやむのでは…と思います。	匿名の為面談行えず。 日曜運行便については図書館利用者が少数であり、島ごとに図書館利用の為に送迎行っている事もある。一旦はそちらを利用してもらう事とする。水道の使用に関しては、光熱費が高騰している事は確かな為、自治会にて電気、水のむだ遣いはしないよう相談員から呼びかけ終結とする。	解決

31	・ローカ左アミドが〇〇〇〇〇（解読できず） ・ペーパーホルダーひび ・三角コーナーの入口こしょう ・リモコン（スイッチ） ・TVのスイッチのこしょう ・だんわしつのTVのどくせん辞めて下さい （利用者A、利用者B、利用者C、利用者D）グループ〇〇〇…（解読できず）	匿名の為面談行えず。 苦情解決委員会議で議題にあげる。 廊下の網戸は相談員が各階を確認。廊下の網戸に複数破れている箇所が見られたため、営繕担当相談員に申し送る。ペーパーホルダーについては、現在使用していない為確認せず。トイレの三角コーナーとテレビのリモコン、テレビのスイッチについては、壊れているものがあれば職員に申し出て欲しいということを自治会役員会(今月は自治会実施しない為)の掲示物で周知。談話室のテレビの独占に関する内容については、上記と同様の方法で「他者への思いやりをもった行動」を促す記載をした。	解決
32	自治会へお願い 部屋のトイレに置いてある消臭剤がなくなりそうです 今月の自治会が開かれるかどうかわかりませんが 次の消臭剤がほしいです	面談実施。居室トイレの消臭剤が無くなりそうとのこと。消臭剤は自治会で購入しており、配布は2～3か月に1度となっている。前回8月に配布しているため、次回自治会時に配布予定であること伝える。 予定があるならその日まで待つとのこと。	解決
33	・職員が荷物整理行った後に、以下のものが紛失している。 誕生日のプレゼント、クリスマスのプレゼント、腕時計、手帳、カレンダー、ラジオ	令和5年12月15日に意見箱用メモ1枚、その他手書き文章8枚持参。令和5年12月18日面談実施する。相談員とともに整理を行った荷物内より、上記荷物が紛失しているとの訴え。その他内容が記載された手書き文章については、何を書いたか忘れたが記載したことを対応してほしいと希望。読み解けない文章があるため再度文章の確認を依頼するが、紛失物についての訴えを繰り返すため、紛失物についてのみ面談行うこととする。申出人の訴える紛失物について大量に預かり荷物がある状態で、すぐに探し出すことができない状況であること説明。また預かり荷物以外にも自己管理する荷物が大量に積みあがっており、その中に訴える荷物が紛れ込んでいる可能性もあること伝える。自己管理の荷物は全て確認行ったと訴え、相談員が荷物整理を行った際に故意に廃棄したと訴える。大量に預かり荷物があることも事実で、現在自己管理の荷物がある程度整理され、預かり荷物を置くスペースができれば返却すること説明する。一刻も早い返却を希望するが、設置スペースがないことを繰り返し説明行う。令和6年1月5日荷物返却。上記物品について紛失の訴えはなくなる。	解決

34	・マスクはいつまでですか？できればマスクなしの生活をおくりたいです！けれど、何かあればマスクをするなどの対応が良いと思います！→（マスクの件）それ以外は、マスクを外した生活！ ・お小遣い支給日をいぜんの10日にしてほしい！やはり日々の生活において10日の日の方が生活しやすかったです！（やりくりが）うまくいってました！	面談実施。 1.マスクに関しては現状このまま継続になると伝える。年末にかけて現在より様々なウイルスが流行することも見込まれ、今すぐマスクなしの生活になる事は厳しいと説明。 2.支給日に変更になったのは今年のことであり、すぐに元の10日支給に戻る可能性は低いこと伝える。ただ、意見として支給日の変更を行って欲しいという声があった事は会議に挙げておくとの説明。 申出人よりなぜ支給日が15日へ変更になったのか質問あったが対応した相談員が把握しておらず返答できないため、それも含めて会議にて確認し、結果を申出人へ報告すると伝える。 申出人了承。 →苦情会議にて議題あげ検討。マスク着用は継続。 小遣い支給日についても変更の予定はないこと自治会で周知する。	解決
35	A氏が青いエコバッグや集会室の電卓等を盗ったり、人の部屋に勝手に入室したりしている。	1月8日 添付した紙を相談員がB氏より受け取る。B氏が記載したものであるが、C氏との連名で記載したとのこと。 1月10日 相談員がB氏と面談実施。A氏、B氏両者から、双方が物を盗っているとの訴えあり。これまで相談員も両者の所持品の確認などを行ってきたが、真相わからず。現在、警察にも相談中であり、これ以上の対応は警察に任せることとしている。よって、今回の訴えについても、警察と話す際に相談して欲しいと伝える。	
36	申出人A 部屋のエアコンの件です。 夏は寒すぎて長袖をきていたこともありました。今は常に27度になっていて、下げてもあげられます。自分で衣服を重ねて着たり調節しているので困ります。どのようにするとよいでしょうか？エアコンをさわっているとされる人は洋服で調整しているのを見たことないです。どのように対応したらいいか話を聞いて欲しい	面談実施。 対応について自治会で周知するか、同室者へ相談員より伝えるかを提案。ここ数日は服で調節してくれていると話あり。そのためしばらく様子を見て、再度同じような事があれば自治会で周知する事を提案。申出人もそれが良いとのことでの対応となる。面談で納得されたため終結とする。	解決
37	別紙①、②投書あり。給食提供メニューの希望とのこと。直接栄養士に伝えに行きたいが、事務所にいる相談員が忙しそうにしているため自身で伝えに行くのは気が引けるため投書行ったとのこと。給食でとんかつ、カレーうどん、醤油ラーメン、たぬきそばを提供してほしい。栄養士に伝えてほしい。	自身で栄養士に伝えたい気持ちはあるが、面談した相談員からの伝言でもよいとのこと。栄養士に自身の希望が伝わればよいと言われる。相談員より希望メニューについて、栄養士へ報告する。事務所へ伝えるにいいことがあれば、必要に応じ相談員が伝言したり、同席したりすることも可能であること伝える。	解決

38	別添参照。 担当相談員が意見を聞いてくれない。特に金銭に関して。融通がきかない。賃金制清掃の給料も半額しか渡してくれない。これではやる気が出ない。	2月2日 投書を受け、申出人と面談実施。詳細を確認。訴え内容は投書内容と同じ。対応方法としては、苦情解決委員から担当相談員に今回の投書内容について伝えてほしい。せめて賃金制清掃の給料は全部手元に置きたいことを伝えてほしいとのこと。苦情解決委員から担当相談員に伝えること了承。申出人の担当職員に申出人の訴えを伝える。申出人とは金銭の渡し方について話し合いを繰り返し、渡し方を決めている。散財してしまう傾向がある為、変更することは考えていないとのこと。担当職員から申出人に改めて話をする。	解決
39	・マスクの着用をなんとかしてほしい(しなくていいように) ・しきゅう日を15日から10日にしてほしい	苦情受付票No.34と同様の内容 前回も面談を行った相談員宛に職員室まで意見箱用メモ持参し渡される。その場で、現在の状況ではマスク不着用での生活は難しいこと、支給日の変更は現状予定がない事説明。会議ではこのような意見が出たと議題に挙げておく伝える。申出人「そうですね、分かりました」と返答あったため終結。	解決