

苦情解決結果 報告書

《受付情報》	
受付日	平成 30 年 3 月 16 日（金） 8:25～9:05
受付担当者	主任生活相談員 高倉 真哉
通報者	施設利用者様
受付形態	電話 ・ 来所 ・ 訪問 ・ 文書 ・ 巡回（出張） ・ その他
《苦情内容》	
苦情内容	<p>朝食前に利用者様より「ちょっと話があるから聞いて欲しい」と相談があり、食後訪室し、傾聴対応。</p> <p>主訴として、昨日（3/15）、外出先から 19 時 30 分に帰ってきた際に、門限が 20 時となっているにもかかわらず、裏玄関が施錠されており、携帯電話から「裏玄関を開けてほしい」と電話をすると、宿直からは「両方（表・裏玄関）を一人で管理することが出来ないから施錠している」と返答を受けたことに対して、施設側の都合（人員配置や防犯上などの理由から）も良くわかるが、利用する側の立場として門限が 20 時となっている以上、門限までは裏玄関は開けておいて欲しいし、もし、施設側の都合により門限前に施錠を行うのであれば、予め案内を貼りだすなどして周知してほしいとのこと。昨日は風雨の中、手荷物を持っておられたため、傘が使用できない状況でのやり取りに施設の配慮不足を感じられたとのこと。</p>
対応内容	<p>傾聴を終えたところで、まずは施設都合による門限前の施錠や案内不足など、施設環境において著しく配慮に欠けていたことにより、利用者様に不快な思いをさせてしまったことについて陳謝するとともに、速やかに環境の改善を図る旨説明し、ご理解いただいた。</p> <p>苦情受付対応後、速やかに環境の改善策を検討。実態として実施している門限前の施錠について、施設利用者様全員に対して、声掛けによる周知及び案内の貼り出しを行う。</p>
その他・特記	今回の苦情事案を受け、あらためて利用者様の視点に立って、施設環境を見直すことが重要であることを職員相互に確認を行う。