

平成 30 年度 苦情解決一覧

No.	苦情内容	対応内容
1	入浴後に洗濯に出した衣類が戻ってこない時がある。	きちんと名前を確認して、個人個人のカゴに入れるようにしました。 衣類には、必ず名前を記載して、薄くなってきたら書き直すことを徹底するようにしました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
2	タバコの煙が居室に入ってくるので出入口の扉をきちんと閉めて喫煙してほしい。	喫煙者に喫煙場所の窓や出入口をきちんと閉めて喫煙するように話しました。 また、喫煙場所も変更して対応するようにしました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
3	トイレ入口にサンダルが多く並んでいると、足の悪い方がつまづく恐れがあるので、必要以上に置かないでほしい。	サンダルの数を3足に減らしました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
4	男性トイレ個室から、男性と女性と一緒に入って一緒に出てきた。	男性と女性それぞれから事情を聴き、誤解を招く行為は慎むように注意しました。申出者にも、厳重に注意したことを伝え、本人に承諾いただいています。
5	同室者がヘッドホンをしてカセットテープの歌を聴きながら大きな声を出して歌っているの、うるさくて居室にすることができない。	ラジカセの使用時間について、使用者を交え検討し、使用時間以外はコーナーで預かることとなりました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
6	朝方3時頃から起きて、掃除をする方がいるので目が覚めてしまう。	座談会にて早朝の行動は控えるように話し、目が覚めて起きた場合でも起床時間までは静かに過ごすように話しました。

		上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
7	同室者が部屋の掃除をしない。ゴミや汚れが気になる。	その都度、掃除をするように声掛けをして、職員と一緒に掃除や洗濯を行うこととしました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
8	皆が自分の悪口を言っている。	廊下や踊り場で数人の方が話をしている内容が悪口に聞こえるみたいであるが、食事や世間話をしていることを伝え、本人に承諾いただいています。
9	同室者のいびきがうるさい、夜中にカーテンや布団を動かしているため目が覚めてしまう。自分のベッドや布団に触られるのが嫌。	同室者に苦情内容を伝えるが、理解力が乏しい為、居室替えにて対応しました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。
10	12月の早朝、居室にある空調から冷たい風が出ている。	夜勤者が朝にボイラーの稼働スイッチを入れることになっているが、利用者からの相談により、もう1度ボイラーを確認したところ、スイッチを入れ間違えていたことが判明しました。(スイッチを入れ直した所、正常に稼働することが確認できました) 以降、職員火気の取扱いについては細心の注意を払い、緊張感をもって操作するように周知しました。 対応内容を利用者に伝え、一緒に正常に稼働していることを確認してもらい、本人に承諾いただいています。
11	昼食前の食事配膳時、Aさんよりご飯茶碗に髪の毛が混入していると話があった。	すぐに現物を確認し、謝罪し、すぐに新しい茶碗にご飯をよそい直して提供しました。 盛付け前後で目視確認をして異物混入を防ぐようにしました。また、厨房内と食堂内にも鏡を設置し、配膳者には帽子のかぶり方などのチェックをするようにしました。 上記対応策実施にて、本人に承諾いただいています。

12	<p>ショートステイご利用の方が、入所日と退所日に同じ衣類を着ていたのので、ご家族から着替えは行っているのかとの話があった。</p>	<p>着替えを行い、洗濯して畳んでお返ししていましたが、宿泊日数によっては、入所日と退所日が同じ装いになってしまうこともあり、誤解を招いてしまいました。</p> <p>ご家族に、上記説明をし、承諾いただいています。</p> <p>今後は、退所に際しに渡す連絡帳に、ご家族にわかりやすい説明を追加する等の対応をしていきます。</p>
13	<p>入浴やトイレの際、職員にうるさく言われるのなら、デイは利用したくない。</p> <p>※家族は清潔でいてほしい。</p>	<p>利用当初より、入浴をし、清潔保持に努めていく目的で利用となっていました。</p> <p>しかし、入浴時やトイレ時に、本人の拒否が強く、職員の言うことにも聞く耳を持っていただけませんでした。</p> <p>ケアマネ、ご家族とも相談し、本人に、その都度伝えていくしかないという話になりました。今後も課題として色々な対策と考えて対応していくことになりました。</p> <p>その後は、入浴時やトイレの際、状況説明を行い、素直に応じてくれる時もあるれば、なかなか分かってもらえない時もあるような状態です。</p>
14	<p>AさんとBさんが話している最中に、CさんがBさんに「こっちに來い」と言い、Bさんの車椅子を押して連れて行ってしまった。Aさんはすごく嫌な気分になった。</p> <p>Cさんとは同じ曜日で利用したくない。</p> <p>(利用回数を減らしてもいい)</p>	<p>ケアマネと本人、相談員で今後の利用について話し合いました。毎日利用者が替わり、色々な人たちが集まり、性格や身体状況、病気等一人一人が異なることを理解してもらえよう伝えました。また今後、座席等を配慮していくことを本人に伝えました。</p> <p>理解してもらえ、今後は自分でもあまり気にせず、割り切って楽しく利用したいと言っただき、承諾いただいています。</p>

15	施設の電話対応職員の対応が不誠実と感じた。	<p>居宅支援センター担当への電話だったが、当日は休みでした。その旨を伝えましたが、至急連絡を欲しいとのことでした。しかし、電話対応職員がすぐに報告・連絡を実施できていませんでした。</p> <p>センター長、居宅支援センター担当から、謝罪をし、承諾いただいています。また、職員には、報告・連絡の対応について指導しています。</p>
----	-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------