

令和2年度 苦情解決一覧

養護老人ホーム滴翠苑			
No.	苦情内容	対応内容	承諾内容
1	集会室の座る場所は決まっているのですか。 集会室の椅子に座っていると、「どけ」「違う席に行け」と言われる。	座談会にて全体的に集会室の座る場所について説明する。座る場所は自由なので、後かた来た方は、空いている場所に座るようにお願いします。また、個人にも再度説明する。	座談会での全体への説明を行ったことにより、本人も安心され、承諾いただきました。
2	トイレトペーパーを持ち出す人がいて、トイレにペーパーが無くなってしまい困っている。持ち出さないように注意してほしい。夜間帯にペーパーが無くなると困る。	座談会にて、皆で使用する物を個人的に持ち出すことは絶対にしない。無くなってしまいますと皆が困ることになる。自分勝手な行動をしないことを全体に話す。	座談会での全体への周知を行ったことにより、承諾いただきました。
3	トイレの利用の仕方について トイレ使用后、水を流さない方がいるので困る。	座談会にて、トイレ使用について全体に話す。共同で使用する場所なので、マナーを守ること。皆が気持ちよく使用出来るように使い、汚してしまった場合などは職員に伝え掃除してもらうよう話す。	座談会で全体へ注意を行ったことにより、承諾いただきました。
4	同室のNさんについて 夜間、居室のサッシを開けたまま寝ているので、寒くて眠れないとのこと で、毎日続くようなら居室を替えてもらいたい。	Nさんと話し、夜間はサッシを閉めることを願います。空いている場合は、宿直職員が閉めることにする。また暖房の温度調整を行い対応していく。	Nさんに話したことを伝え、また、今後様子を見ていくことにて、本人に承諾いただきました。

救護施設慈翠館			
No.	苦情内容	対応内容	承諾内容
1	<p>①職員に尋ね事をしたが返事がなかった。きちんと返答をしてほしかった。</p> <p>②職員が物忘れをしたり、ホールや廊下を走っている。</p>	<p>①、②ともに対象職員に対して個別に面談実施。</p> <p>①その場で返事するように心がけて対応したが、利用者には返答と認識されなかったと思われる。利用者も職員も、お互いが理解し納得できる関係性を構築していく。</p> <p>②普段から利用者には、転倒や事故の原因になるため、緊急時以外、廊下は走らないよう指導してきた。職員にも再度指導し、事前準備・確認を行い慌てることのないようにし、緊急時には状況を把握したうえで行動をとるよう伝える。</p>	<p>①、②とも意見を挙げた利用者が特定できないため、生活懇談会にて職員に対して指導したことを伝えました。</p>
2	<p>同じ居室の利用者（Hさん）から細かいことをいろいろ言われてストレスを感じる。部屋替えをしてほしい。</p>	<p>精神疾患の持病があり、入院の要因になってしまった。</p> <p>Hさんは以前から利用者トラブルが絶えず、福祉事務所や家族を交えて改善指導をしている。今回も個別に改善指導を実施したが、これまでの経過を考慮し、居室替えを行うことにする。</p>	<p>入院中に居室替えをすることを約束したところ、施設に戻りたいという本人の強い意向で退院となりました。その後は、特にトラブルは見られていません。</p>
3	<p>トイレのウォシュレットが壊れているので直してほしい。</p>	<p>現場を確認し、業者対応する。別のトイレで使っていなかったウォシュレット付き便座を付け替える。特に不具合なく使えるようになった。（生活懇談会で確認済）</p>	<p>ウォシュレット付き便座の交換により、本人に承諾いただきました。</p>

石岡デイサービスセンター華翠会館			
No.	苦情内容	対応内容	承諾内容
1	<p>帰りの送迎車の中が寒かった。頭に風が当たり冷たくなってしまい体調が悪くなった。</p> <p>※送迎車が故障の為、急遽別の車輛を使用した為、後部座席のみに単独でエアコンが付いている事に職員は気付かなかった。</p>	<p>車内のエアコンのスイッチ、温度調整を確認する。</p>	<p>利用者には謝罪し、納得していただきました。</p> <p>また、寒いと感じた時は職員に申し出るよう伝え、本人に承諾いただきました。</p>
2	<p>①右足首に広い範囲で内出血があった。連絡帳にフットマッサージと記入があったが、それでできたに違いない。</p> <p>②入浴の対応が今までと異なり、自分で洗って下さいと何回も言われ、足をゴシゴシと洗われた。それで内出血ができた。</p>	<p>①実際フットマッサージは行っておらず、連絡帳への記入ミスだった事を伝え謝罪する。</p> <p>②当日生活相談員が公休だった為、利用状況について出勤していた職員に確認しご家族に報告する。入浴時は自分でできる事は行うよう声掛けをして対応したが、ゴシゴシとは洗っていないとの事。</p>	<p>記入ミスについては納得していただきました。</p> <p>施設長と生活相談員で自宅に伺い当日の状況について再度説明をしましたが、ご家族は納得していない様子でした。90歳を過ぎている為、皆と一緒に過ごす事は困難だと。また感染症の心配もある為自宅で見ますと話がありました。</p>

明翠苑居宅介護支援センター

No.	苦情内容	対応内容	承諾内容
1	<p>利用者ご家族より                      認知症の進行により、ひとつのことへのこだわりが強くなってきた。説明しても理解してもらえない。何かよい方法はないでしょうか？                      （施設は適切に対応して下さっていた）</p>	<p>他の事業所様の設備等や定員の空き状況を確認。                      適合する事業所様のお試し利用を調整し、ご本人ご家族の意見を確認して対応しました。</p>	<p>現在も、改めて調整した事業所様をご利用いただいています。サービスに対する不安等はない状況です。</p>