

令和4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	同室者と見たいテレビが違い困っている。居室にもう一台設置できるので設置してほしい。	4人部屋なので、もう一台設置可能なため設置することで対応する。	テレビを設置したことで、承諾いただきました。
2	同室者に自分のコーヒーを勝手に飲まれてしまう。コーヒーをコーナーで預かってほしい。	同室者に人の物を勝手に飲んだり、触ったりしてはいけないと注意する。分かったと話す。再度繰り返しそうなので、コーヒーを預かることにする。	決まり事を本人に伝えて、様子を見ていくことで、承諾いただきました。
3	Mさんが廊下でDVDプレーヤーを時間に関係なく大きな音量で聞いているのでうるさい。	Mさんと話し合いを実施。 時間を決めて音楽を聴くようにする。 音量もあまり大きくしないと約束する。	決まり事を本人に伝えて、様子を見ていくことで、承諾いただきました。
4	同室者が夜間トイレ等に行くとき、自分のベッドを掴んで立ち上がるので、目が覚めてしまう。	同室者は簡易ベッドなため、捕まる所がなく、本人のベッドを掴んでしまっていた。居室替えで対応することとなる。	居室替えをすることで、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>利用者Aさんから嫌がらせを受けている。</p> <p>私が杖を使っていることに対して小言を言われる。不満があるようだが、私は杖が無いと生活できない。</p>	<p>苦情が挙がった利用者へ聞き取りを行う。「ある特定の利用者から暴力はないものの、強い口調で詰め寄られたこともあり怖い。」と話していた。</p> <p>利用者Aさんへ対象となる利用者の身体的状況などを職員から説明したうえ、杖が無いと生活が困難である状況を話す。</p> <p>Aさんは対象者が、杖がないと生活出来ないという状況を理解できなかったため、強い口調で言い寄ってしまったと話していた。状況が理解できたため、今後はそのような言動はしないと約束する。</p>	<p>Aさんと話をし、本人に理解してもらったことを伝える。</p> <p>その後は、嫌がらせを受ける事は無くなった。</p>
2	<p>特定の職員の口調が強くて怖い</p>	<p>名前の挙がった職員への聞き取りと指導を行う。</p> <p>自分に余裕がない時に強い態度が出てしまう事があると話していた。</p> <p>一人で抱え込まず、周りの職員にも協力を得ながら仕事に取り組んでほしいこと、利用者目線での処遇を心がけるよう指導する。</p>	<p>その後は、言動が改められたと報告を受ける。</p> <p>定期的に会議等で虐待をテーマに議論する機会を設定している。</p>
3	<p>おやつを増やしてほしい。</p>	<p>年に2回(4月、10月)実施している健康診断の結果をもとに、嘱託医や専門医に相談する。</p>	<p>医師から詳しい説明を受けたことで納得していただいた。</p>

4	トイレを汚したり、間違った使い方を する人がいて困る。	<p>状況を確認する。</p> <p>排便時に上手く便器内に収まらず汚してしまったり、トイレットペーパーを必要以上に使って詰まらせてしまうことがあった。</p> <p>朝礼等で利用者全体に対してトイレの使用法を説明。汚してしまった時には掃除をしてほしいこと、自分で掃除することが困難なときには職員を呼んでほしいと話す。</p> <p>また、誤った使い方をするとトイレが壊れてしまい、生活に支障がでてしまうため、正しい使い方をしよう伝える。</p>	<p>トイレを汚してしまった時にはナースコールで職員を呼べるようになった。</p> <p>また、トイレが詰まるような状況は改善された。</p>
---	--------------------------------	---	---

特別養護老人ホーム明翠苑

No.	苦情内容	対応内容	承諾内容
1	苦情なし		

老人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	カバンを車内の床に置かれた。	<p>その日は利用者数が多い事から荷物が多く、Aさんのカバンは大きいため、カバンを置く場所に置くことができず、その為Aさんの座席の脇の床にカバンを置いた。わざと置いたわけではないことを説明し謝罪する。</p>	説明を受け、本人に納得していただいた。

2	<p>おやつ時に食べた菓子袋がなく、本人に確認した所、食べたと言っていたが、食べずにポケットにしまっていた。その際、持ち帰ることは禁止なので食べないのであればそのまま置いておくよう説明する。(以前にも説明済み) 帰宅後「俺は泥棒をしてしまったからデイには行けないのでやめませう」と電話がある。家族はデイに行かなくなると困るとの事。</p>	<p>その方は認知症から思い込みがあるが、やめる必要はない事を説明する。ご家族にもその時の状況を説明すると、「認知症だから・・・」と直ぐに忘れてしまうと理解される。</p>	<p>説明した事に本人納得され、通常通り利用をする。</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。小規模多機能サービスを利用しているが、宿泊サービスのみが続いていて、自宅にいる時間も調整してほしいが対応してくれない。どうしたら良いかとの相談。</p>	<p>通所／訪問／宿泊をバランスよく実施する他の小規模多機能事業所を調査。 家族にその事業所を紹介し、事業所を替えることを提案した。</p>	<p>他事業所に変更になる直前に骨折し、現在医療機関入院し加療中である。</p>