

令和5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	Nさんが、起床時間前から廊下の窓を開けるので寒くて困っている。	Nさんと職員で話し合い、冬場の朝早い時間に窓を開けないように話す。分かったということであるが、同じことを繰り返す方なので、様子を見る。	窓を開けなくなったということなので、承諾いただきました。
2	トイレに裸足で入る方がいるので、サンダルを使用して欲しい。不衛生で困る。座談会にて報告。	座談会の場でトイレの使い方について話す。必ずトイレ用のサンダルに履き替えて使用する。使用後は流す。汚れた場合は職員に伝えるなども話す。	その後裸足で入る方がいなくなり、承諾いただきました。
3	同室者のKさんが、ひっきりなしに話をしているので、うるさくておかしくなってしまう。	居室替えを希望しているので、Kさんを別居室に移動することで対応する。Kさんに改めるように話したが、改まらないので居室替えとなった。	居室替えをしたことで、承諾いただきました。
4	同室者のEさんが消灯時間を過ぎてもテレビを付けているので、眠れない。	Eさんに消灯時間を過ぎてのテレビ視聴を止めて欲しいと伝え、今後は時間を守ると了解してもらう。	その後、消灯時間が守られているので、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	2階居室の空調の効きが悪い。	<p>施設開設当初に設置した空調のため、経年劣化により空調が効きにくい状況がみられた。さらに近年は異常気象で暑さ、寒さが厳しく利用者の体調にも影響が出ていた。</p> <p>昨年中に設備改修として空調入替を実施していたが、物価高騰や品薄状態が続いたため、年度をまたいでの入替となってしまった。入替後は、室温が保たれ体調管理がしやすくなった。</p>	快適に過ごすことが出来るようになりましたと話しがあり、承諾いただきました。
2	買物外出したい。	<p>新型コロナウイルス感染症対策のため、不要不急の外出を控えていた。買物については職員が代行して買い出ししていた。</p> <p>本年5月に国の取扱いが5類に移行したのを契機に、職員間で検討を重ねてきた。引き続きマスク着用、手洗いうがいなどの感染対策を実施したうえで、世間の感染状況を見ながら月1回買物外出を実施した。</p>	月に1回だけでも外出出来て良かったという感想が上がり、承諾いただきました。
3	外出ができないため、買いたい物の情報が入らない。 毎日の新聞広告を置いて欲しい。	コロナ禍の影響で物価高騰や品薄商品があり、利用者からの希望があった商品が無かったり購入することができないことがあった。	買物の参考になったという声が挙がった。他にもいろいろな情報に触れることで社会の状況が理解され、承諾いただきました。

		広告を置くようにして、社会との接点を持たせるようにした。	
--	--	------------------------------	--

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
	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
	苦情なし		

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
	苦情なし		