

令和3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 | 2階のペーパーホルダーが1つしかないので、増設してほしい。 | 本来は、2ヶ所あったが、壁との接着が取れやすかったので、ビス止めで対応してすぐに修繕した。 | すぐに修繕したことで、承諾いただきました。 |
| 2 | 2階男子トイレの奥の個室の便器の水の流れが悪い。 | すぐに確認して水量を調整した。 | 水量を調整したことで、承諾いただきました。 |
| 3 | トイレットペーパーの芯を便器の中に捨てる人がいるのでやめてほしい。 | 座談会でそのような行為は、トイレが詰まる原因になることを説明する。必ず、ゴミ箱に捨てるように話す。 | 全体的に注意したことで、本人、様子を見ることで、承諾いただく。 |
| 4 | トイレットペーパーを補充するのに、ペーパーが置いてある場所が高く取りにくい。 | ペーパーを持っていく方がいたので、少し高いところに保管していた。共有物を勝手に持って行かないように利用者に周知し、保管場所を変更。 | 保管場所を変更したことにより取り易くなったと、承諾いただきました。 |
| 5 | トイレ前のペーパータオルが切れないうちに補充してほしい。 | こまめに点検して補充するようにすることを話す。大量に使う方や持ってってしまう方がおり、皆の迷惑になるので、共有物の持ち出しは、しないよう全体に話した。 | 補充することと、迷惑行為を全体的に注意したことで、承諾いただきました。 |
| 6 | 夜間にトイレットペーパーを持ち出す方がいて、補充ペーパーが無くなってしまい困る。 | 座談会にて全体にそのような行為をしないように話す。自分勝手な行動が皆に迷惑をかけてしまうので、共有物の持ち出しは絶対にしないようにしてほしいことを周知した。 | 座談会で全体に話したので様子を見ていくことで、承諾いただきました。 |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 7 | 朝早く起床する方がいるので、うるさくて気になる。 | 座談会にて起床時間の確認を行い、早く起きてしまった場合は、迷惑になるような行為（掃除や談話室等での雑談など）はしないよう話した。 | 座談会にて注意したことで、少し様子を見るとのことで、承諾いただきました。 |
| 8 | 同室者のSさんとの会話が何を伝えているのか分からず、しつこく聞いてくるので困っている。居室替えをしてほしい。 | 早急に居室替えを行い対応する。 | 居室替えをしたことで、承諾いただきました。 |
| 9 | 朝、男性Oさんが申出人の同室者Uさんを起こしに部屋に入ってくる。着替えをしても入ってくるので迷惑している。 | Oさんと話し合いを行い、女性の部屋には入室しないようにお願いします。Oさんは、今後入室しないと理解してくれた。納得もしてくれた。 | Oさんが理解してくれたことを伝え、本人安心したと、承諾いただきました。 |
| 10 | KさんとMさんが、集会室で大きな声で会話しているので、テレビの音が聞こえない。 | Kさんが隣の方に話しかけるので、皆がテレビを見ているときは、大きな声で話しかけないように話す。Kさん、今後は気を付けるとのこと。 | Kさんに話したことで、うるさい時は、その都度職員に声をかけることで、承諾いただきました。 |
| 11 | Sさんが夜間トイレに行く際に、居室の入り口を閉めないのが寒いので、困っている。 | Sさんに、戸を閉めるように話すのが、理解力があまりないので、そのようなことがあった場合は、再度声掛けをしていくことで対応する。 | その都度、声掛けして様子をみていくことと、どうしようもない場合は、居室替えで対応することで、承諾いただきました。 |
| 12 | 同室者のNさんが、自分の洋服を着てしまう。 | 本人の洋服コーナーで預かることにする。Nさんに話すのが、自分の服だと理解できない様子である。その都度、声掛けするようにする。 | その都度、着ている服を確認することで、承諾いただきました。 |
| 13 | 夜中に、納戸を何回も開閉する方がいるので、うるさくて眠れない。 | Sさんに夜中に開閉しないように話し、衣類を別の場所に保管するようにする。 | 保管場所を変更したことを話し、様子を見ることで、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 | 2階居室のエアコンが効きにくい。室温が下がらない。 | スポットクーラーを廊下に設置し、冷気を循環させるようにする。全居室のカーテンを新調し、断熱効果のあるものを設置する。 また順次、エアコンの入れ替えを実施していく。 | 温度が下がり、効果がみられた。利用者の方にも生活懇談会にて説明し、承諾いただきました。 |
| 2 | 同室者が歯磨きをしていない。何とかしてほしい。 | 歯磨きチェックは、1日2名の利用者を昼食時にチェックしていた。対象者は、2階の利用者で人数の関係上、月2回程度のチェックを行っていた。 本人や同室者から聞き取りを行ったところ、チェックを実施する時だけしか歯磨きを行っていないという事が分かった。 話し合いを行い、健康上の理由を中心に説明し、今後は毎日歯磨きチェックを行うことにした。 ※個別支援計画にも追加した。 | 毎日、歯磨きチェックを行うことで、承諾いただきました。 |
| 3 | ①起床時間前に乾燥機を回す職員がいる。 ②手を洗う時に手首まで洗うよう指導されているが、時計を外さずに手洗いを済ませる職員がいる。 | 日頃から利用者には、日課に沿った生活が送れるよう助言・指導をしている。また、他人の迷惑になるような行為はしないこと、困った時には、職員に相談するように伝えている。 感染症対策の観点から手洗い・うがいは定時で実施しており、手の洗い方などについても定期的に | 生活懇談会や朝礼時に施設長より利用者に説明を実施。また、ブロックミーティングでも職員より今後の対応を説明し、承諾いただきました。 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | 職員が確認するようにしている。 職員会議や虐待防止委員会などで利用者接遇について検討、話し合いを実施。サービスの向上とよりよい利用者支援をするため、利用者目線を意識して処遇するよう改めて職員に周知させる。 | |
|--|--|---|--|

| 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 | 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 |
| 1 | 実母の認知症の進行で在宅生活困難であるが、施設入所は実父が望んでいない（日中は高齢者のみの世帯）。相談者（実娘）の就労継続を希望。サービス調整でどうにか対応できないかとの相談。 | 小規模多機能型事業所による支援を依頼する。通所（日中の身体介護）訪問（日中の安否確認/身体介護/生活支援）宿泊（週末のレスパイトケア）で在宅生活と相談者の就労継続を支援する。 | 現状の就労を継続できている。サービス利用も継続できている。 |