

平成23年度 苦情解決報告一覧表

苦情	苦情申出人				苦情受付者			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開(掲示・その他)	当事者了解非公開	不服申立
件数	6	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

苦情解決報告詳細

<4月度>

- (申 出) 灰皿に吸い殻以外の物が入っているのでゴミ箱に捨てるよう注意して欲しい。
(対 応) 見かけたら職員に声を掛けるよう伝え、職員から注意する旨説明しご了承して頂く。
- (申 出) 新しい枕が柔らかすぎて眠りにくい。
(対 応) 個人の嗜好もあるので、どうしても我慢出来ないのであれば各自で枕を購入して欲しい旨説明しご了承して頂く。

<5月度>

- (申 出) 洗面所で足や頭を洗っている利用者がおり職員より注意して欲しい。
(対 応) その都度見かけたら職員に声を掛けるよう伝え、職員より注意する旨説明しご了承頂く。
- (申 出) 副食にお刺身や生卵を献立として出しい欲しい。
(対 応) 食中毒予防の観点から夏場に生卵を提供するのは難しい。また、お刺身については冬場などに提供している旨説明しご了承頂く。

<6月度>

- (申 出) 近隣住民の方より施設内に設置している受水槽の排水音がうるさいとの苦情がある。
(対 応) メンテナンス業者に点検を依頼し確認を行ってもらう。結果、受水槽内の器具が何らかの誤作動を起こし、満水にもかかわらず市水より流入し続けたのではないかとの所見ある。その後、受水槽内の誤作動を起こす原因となった器具を新しい物に交換する。

< 7 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 8 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 9 月 度 >

○ (申 出) T氏の訴えとして、8月30日(火)に入院し9月16日に退院してきたが、退院日からの小遣い銭が支給されない。またその説明が事前になかったことについて申し出がある。T氏自身今後就労活動から自立を目指したい希望もあり、交通費等の経費もかかるので支給方法を検討してほしいと訴えられる。

(対 応) T氏には、退院時に日割りの小遣い銭を支給することを伝えてはいたが、他職員が理解していなかったため、職員間及びT氏に相違が発生してしまった。今後は金銭的な説明を行う際は必ず介護職員室にて行い、他職員も確認できる状況の中で実施することを徹底する。

今回の件については、施設長より事前の配慮が欠けていたことを謝罪し了解を頂いた。面談終了後9月分小遣い銭の日割り分を支給した。

○ (申 出) 毎週行っているビデオ上映会の邦画の大半が「やくざ映画」ばかりで面白くない。一握りの利用者の意見ばかり職員が聞き、取り入れているのではないかと苦情が寄せられる。

(対 応) 邦画の上映に関しては旧作を上映する機会が多く、今後は「新作」も積極的に上映すると共に「任侠映画」以外の作品も取り入れながら特定の利用者以外の希望も確認するよう職員間で確認する。

< 1 0 月 度 >

○ (申 出) 2階意見箱に匿名のメモ用紙で「洗濯機の使用前に衣類のポケット内を確認して下さい。後で使用する(紙)人が困ります。」との内容の苦情が寄せられる。

(対 応) 10月の座談会にて司会を務める職員から苦情内容を伝え、利用者全員に注意喚起の呼びかけを行った。

< 1 1 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 1 2 月 度 >

○ (申 出) 23:00 頃近隣住民の方よりエアコンの室外機の音がうるさいと苦情がある。

(対 応) 現場を確認したところ2・3階トイレ用のエアコン室外機よりかすかな音が出ていることを確認する。対策として22:00以降の使用を中止する。

< 1 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 2 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 3 月度 >

○ (申 出) 22:45 頃近隣住民の方より施設から発する不快音のため気になって仕方がないので至急調べて欲しいとの苦情がある。

(対 応) 当直者で館内及び施設周辺を確認するも音の特定は出来ず、その後近隣住民の方が施設まで赴かれたので館内・施設周辺を直接確認していただいた結果、住民の方の気のせいだったことが判明する。