

平成22年度 苦情解決報告一覧表

苦情 件数	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・職員へ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	
10	6	0	4	0	2	8	0	2	0	2	0	0	0	0	6	10	0	0

苦情解決報告詳細

< 4 月 度 >

- (申 出) お風呂場や洗面所で無駄にお湯を流しっぱなしにしている方がいるので注意して欲しい。  
(対 応) グループワーク週間の中で全利用者に周知する旨説明しご了解頂いた。
- (申 出) 日曜日の朝食は食パンと丸い味付けパンが出るが、時々味付けパンが品切れして食べれない時がある。  
(対 応) 品切れとならないよう発注量を増やす事を説明しご了解頂く。

< 5 月 度 >

- (申 出) 毎夜 21:00 に 2 階介護職員室で眠薬服用者に薬を渡す際、順番待ちしている利用者同士の話し声が大きく居室で休んでいる人が眠れない。  
(対 応) 消灯時間は 22:00 であるが、実際 21:00 の時点で休まれている方もいるため廊下では静かに会話するよう 6 月 3 日の誕生会・座談会時に施設長より全利用者対象にご協力の呼びかけを実施した。

< 6 月 度 >

- (申 出) 起床時間・開門等、夏期の間 30 分早めて欲しい。  
(対 応) 長年の生活習慣もあり現行の時間を急に変更することで逆に他利用者からゆっくり休めないとの苦情が必至であるためご本人に説明しご了解頂いた。

< 7 月 度 >

- (申 出) 毎週日曜日に実施しているビデオ上映会について 2 回連続して洋画が上映された。邦画と洋画を交互に上映して欲しい。
- (対 応) 次回より洋画・邦画を交互に上映するよう 7 月度のグループワークの中で全利用者に説明するよう各職員に周知を行った。

< 8 月 度 >

- (申 出) 部屋の中でタバコに火を付けている人がいます。
- (対 応) 座談会にて喫煙者はルールを守って頂くよう呼び掛けを行った。

< 9 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情はなし。

< 1 0 月 度 >

- (申 出) 美化運動か園芸クラブで銀杏の実を拾って来て秋の味覚を楽しむべきだ。
- (対 応) 銀杏を拾い集め持ち帰る事は禁じられており、クラブ活動の一環としてそのような事は出来ない。秋の味覚を味わって頂くために今後、秋刀魚等もメニューに加えており、10月12日茶碗蒸しに銀杏を使用している事を座談会の席で施設長より説明しご理解して頂いた。

< 1 1 月 度 >

- (申 出) 2 階利用者の T 氏に喧嘩を売られた。次はこうたるで。
- (対 応) 施設長が T 利用者と M 利用者に面接。先日 T 利用者と M 利用者との間でトラブルがあり両者に注意を促した経緯があった。両者にトラブルを起こさないよう気をつけ、施設生活を送られるよう諭す。
- (申 出) 2 階利用者 T の食事は不作法。利用者 S と K は不愉快千万、作法教育すべし、早朝 4 ～ 5 時より廊下にて話をしたり咳き込んだりうるさい奴もおるし、5 時半より掃除する者もおる。
- (対 応) 日課時間の遵守。団体生活上、他利用者への配慮を心掛けて行動して欲しい。起床時間前の廊下での雑談はしないよう。上記留意事項を次回のグループワークの場で各担当職員より再確認事項として周知徹底を図った。

< 1 2 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情はなし。

< 1 月 度 >

- (申 出) 毎食、味噌汁を出して欲しい。
- (対 応) ・塩分の摂取量は厚生労働省より 1 日 1 0 グラム以下を目標にするよう定められている。  
・当施設の 1 日の食事塩分量は醤油・ソース、ポン酢などを入れ

ず 8.6 グラムである。

・2010 年 4 月からは摂取基準として、生活習慣病の観点から 1 日 9 グラム以下と目標が上げられている。

※上記内容を 7 日(木)の座談会の席で管理栄養士より説明を行い利用者へご協力とご理解を頂く。

< 2 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情はなし。

< 3 月度 >

※座談会・意見箱とも苦情はなし。