

平成21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
11	3	0	7	1	3	8	0	0	1	4	0	0	1	5	10	1	0

苦情解決報告詳細

< 4 月度 >

- (申 出) トイレをした後に排水をしない人がいる。次の人のためにも流すようにして欲しい。
- (申 出) 洗面所で下履きを洗っている人を見かけるので注意してほしい。
(対 応) 以上2点については座談会、グループワークで改善協力を周知する。
- (申 出) 3階集会室のテレビの高さが低く見にくいので高くしてほしい。
(対 応) 他利用者の意見等を聞き検討した結果、現行のままで状況を見守っていくことにする。申し出ご本人も了解される。

< 5 月度 >

- (申 出) もう少し良い食べ物をお願いします。
(対 応) 食費の制限、1日のカロリー量は決まっており、その範囲内で最大限の取り組みは行われている。又、食事に関するアンケート調査を早期実施。利用者の要望聴取を行い、可能な範囲で要望が反映されるよう取り組んでいきます。
※上記の申し出については5月グループワークに於いて各利用者に説明を行い理解して頂く。

< 6 月度 >

- (申 出) パン食の時はパンの内容が判るようにして欲しい。
(対 応) 6月度の座談会に於いて、管理栄養士より各利用者に説明を行い理解して頂く。尚、前月末食事に関するアンケート調査を行った際、前記内容を記した札を配置する準備を進めていた事も説明する。

< 7 月 度 >

- (申 出) 通院に際しての対応、診察結果の通知について口頭での苦情がある
- (対 応) 通院に関しては、今後自主通院して貰うことをご了解頂く。又、採血検査の結果報告については当施設に転寮により最初から検査がやり直され、本日結果が判明した事を説明し、納得して頂いた。

< 8 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。

< 9 月 度 >

- (申 出) 9月22日午前9時40分頃、厨房横側溝の補修工事作業中、近隣住民の方より「工事の騒音でうるさくて休めない」との苦情がある。
- (対 応) 当日予定していた工事を中止する。工事施工に際しては施設近隣の方々に対し工事の期間を記したチラシを用意し事務長・業者責任者が挨拶していたが、今回苦情を申し出られた方は施設から直線距離で50～60m離れた住まいの方で騒音リスクは低いと判断していた。翌日、施設長・事務長が謝罪にご自宅を訪問。工事期間の変更及びチラシを再度作成し近隣住民へ説明しご協力をお願いした。

< 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了解して頂いた。

< 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・意見箱とも苦情は無し。

< 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・意見箱とも苦情は無し。

< 3 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情は無し。