

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告内容	解決	未解決
1	H23.7.13	家族	H23.7.13	S.Y (特養)	苦情	<p>病院受診後、以下の苦情が聞かれる。</p> <p>①今日病院でトイレに行ったら、座布団（四角い座布団と丸い円座）の下にラバーシートが敷いてあった。前から言っているがなぜ敷くのか？トイレに行かずに放っておかれているようにしか思えない。</p> <p>②受診にあたり尿検体と排泄の記録をもらったが、採尿記録がなく、いつ採尿したか分からない。しかも記録を見ると、9時・13時・20時と間隔が広いが、本当にトイレに連れて行ってもらっているのか？</p>	<p>①謝罪を行い原因追究する事をお伝えする。 ※確認すると車椅子を洗車した為一時的に敷いていたとの事。洗車時は代替車と交換する事と、そもそもラバーシートを敷くという考えが常識的ではなく、この考え自体を見直すよう指導を行う。</p> <p>②記録が間に合わなかっただけで、定時以外でも排泄訴え時は随時トイレ誘導を行っており、受診直前にも誘導している事を伝える。また通常、排尿のみの場合は定時以外記録しない事を説明する。</p>	H23.7.13	<p>『対応策・要望』に記載の通り説明及び謝罪を行う。</p> <p>奥さん、息子さんより、「いつも言うのは気が引けるんやけど、合点がいかない。やっぱり口が聞けんであかんのやろうか。愛寿苑がないと家では見ていけないので、これからもお願いします」とのこと。</p>	✓	

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告内容	解決	未解決
2	H23.11.20	家族	H23.11.20	S.D (ショート)	苦情	<p>退所時に家人より以下の苦情を受ける。</p> <p>①帰宅願望見られる際は統一した対応をお願いしたが、母から混乱した様子で電話がかかってきた。伝達してくれているのか？</p> <p>②母との電話越し、職員が強い大きな口調で説き伏せている声が聞こえた。人権侵害であり馬鹿にしている。</p> <p>③母の言動からお願いしていた対応がされていないと思い職員に確認すると、「そうでしたか。聞いていませんでした。」と軽く対応された。酷く憤慨している。</p>	<p>深く謝罪すると共に、事実確認行い強く指導する旨伝える。</p> <p>退所後、主・副主任を召集し苦情の内容を説明。情報の報告・連絡・相談の重要性と日常の立ち振る舞いについて今一度改めるよう指示。また12月に外部講師による接遇研修を行う。</p> <p>事実確認を行ったところ、統一した対応については家人の言葉を職員が取り違えたようで、電話対応については職員が自覚していない部分を家人にご指摘されたようである。</p>	H23.11.20	<p>深く謝罪すると共に、事実確認行い強く指導する旨伝える。</p> <p>家人「ほんとに頼むの」と陰しい表情ながらも了承される。</p>	✓	