

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	H23.12.20	匿名 (家族)	H23.12.8 頃	不明 (特養)	苦情	<p>投書箱確認すると、以下の苦情内容の投書あり。</p> <p>『職員の皆さんには悪いと思いつながら(親を)起こしたりして頂いているのですが、職員さんによっては明らかに不満をあらわにされる方もいらっしゃいます(逆に快く自分から言って下さる方もいらっしゃいます)。寝たきりゼロというのは1日に1度起こせばいいというものでしょうか？以前職員の方から「出来ればクッションを買って下さい」と言われ購入したが、他の人は買っているのですか？決して安いものではないし、職員さんによっては使用しないのでは困ります。』</p>	<p>投書内容の回覧を行う。職員に対し、処遇についての指導を申し送り時に1週間実施。今一度、相手にどのように受け止められているか？客観的に自身の立ち振る舞いに注意し、また職員同士で気になる言動があるようならば、お互いに注意し合う相互関係を築くよう指導行う。</p> <p>体交クッションについては褥瘡予防推進委員会を通じ、ケア全般については主・副主任を中心に施設全体で対処行った。その後今回のような苦情は確認されていないが、引き続き指導を行うとする。</p>	H23.12.20		✓	

平成24年度 (H24.1~H24.6) 苦情受付一覧

愛 寿 苑

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	H24.2.19	本人	H24.2.19	T. Y 氏 (特養)	苦情	本人より「クリーニングから返ってきた洗濯物が色落ちしている。」と苦情聞かれる。度々あるとの事で、以前から気になっていた様子。本人「業者に言って欲しい。これで次また有ったら弁償してもらおう。」とお怒りであった。	苦情発生日は日曜であった為、翌日委託業者に連絡を行う。	H24.2.20	連絡後、業者側が状況を確認し代表者が来苑。衣類を確認した代表者から「こちらのミスです」と謝罪を受ける。 T.Y氏、納得された様子であった。	✓	

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
3	H24.4.16	本人	H24.4.16	K. Y 氏 (特養)	苦情	カンファレンスの為、家人来苑。何か要望があればと確認したところ、カンファレンス開催にあたっての電話対応について「日程確認の電話の際に要件を伝えて欲しい。要件が分からず急な電話だったので非常に不安だった。」と話が聞かれる。また、「新聞等で施設入所者への虐待報道が目につく。愛寿苑さんではいつもよくしてくれているようですが…」と不信感を現わされていた。	今回の件を謝罪すると共に、他のご家族も同様に不安・不信感を抱かれないよう、今後改めさせていただきますとお伝えする。 《その後の対応》 職員への周知・指導として、申し送り時に1週間伝達。また、5月に接遇の施設内研修を設け、職員への啓発を図った。その後、電話対応等含め不適切な処遇は見られていないが、今後も利用者が安心して快適にサービスを受けられるよう、職員への接遇指導を適時行っていく。	H24.4.16	「宜しく願います。」と返答聞かれる	✓	