

平成 25 年度 (H24. 12~H25. 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
1	H24. 12. 22	家族	H24. 12. 22	A 様	苦情	車椅子が酷く汚れており、車椅子のメンテナンスが出来ていない。ご飯などが乾燥してついていたり、座布団と座面シートの上にホコリがたまっている、タイヤの空気が抜けている等が度々見られるとの事。 また、面会時に気付く範囲ではトイレ誘導の声掛けが聞かれないように感じる。トイレには連れて行ってもらっていると思うが、いつ行っているのか分からない。用紙にトイレ誘導行った時間などを書いてあると分かり易いとの事。	○食事の食べこぼしに注意し、汚れ等は直ぐ拭き取りを行う。 ○車椅子のメンテナンスは居室担当者が10日に1回実施。また汚染を確認した場合は都度洗浄を行う。 ○定期的な声掛けと共に、適時尿意の有無の確認を行う。 ○トイレ誘導の記録をこまめに行う。	H24. 12. 23	面会時に謝罪を行うと共に、今後このような事が無い様お伝えする。	✓	
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	H25. 4. 7	家族	H25. 4. 7	A 様	苦情	ご家族様面会の際、「下着に便が付いている」と訴え聞かれる。また、着替えの際に右背部に 10cm 程の範囲が茶色くなり薄皮めくれた状態を確認。ご家族様より「どこかにぶつけたのではないかと心配されていた。	○トイレ誘導時等、衣類に汚れが見られる時には、すぐに交換を行なう。 ○クッション等を使用して皮膚の圧迫を緩和する。	H25. 4. 7	○衣類汚れの確認不足について謝罪を行う。 ○皮膚科受診を行ない、診断結果(皮膚炎)を報告する。	✓	

平成 25 年度 (H24. 12~H25. 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
3	H24. 12. 30	家族	H24. 12. 30	A 様	苦情	『ちらっと聞いたんやけど、夜中の 2 時 3 時に起こしては 4 時、5 時まで廊下やらカウンターの所で起こしたままにしてるって聞いたんやけどどういう事なのか。ましてや昨日は風邪引いたって聞いたのに、寒い中でずっと起きてたらどうなるかわかるやろ。夏場ならまだしも冬場はどう考えても寒いだろう。』	○夜間はベッドで休んで頂ける様働きかける。本人が離床を希望される時には、身体状態を考慮して判断し、一時的に離床してもらうよう対応する。 ○離床時には、衣類や室温調節等で体調を崩さないよう対応を行う。	H24. 12. 30	今回の対応に関して、本人が起きたいと希望された事で今回の対応に至ったことを説明する。ご利用者様に十分な対応が出来なかったことに対し謝罪を行う。	✓	
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
4	H25. 1. 27	家族	H25. 1. 27	A 様	苦情	面会の際、拘縮予防の為に左脇に挟むこととなっているタオルが挟まっていないと指摘あり。また、他のご利用者様の座布団が床頭台に置いてあり、しかもその座布団に便が付着していると苦情が聞かれた。座布団は同室の S 氏のものであり、マチの部分に便の様なものが付着しているのを確認する。	○ご利用者様に必要な対応を徹底していくよう職員に伝達、指導を行なう。 ○ご利用者様が対応を拒否される事がある場合は、拒否時の状況の確認を行い対応の変更を検討していく。	H25. 1. 27	○ご利用者様への対応や衛生面での確認が不十分であった事の謝罪を行う。	✓	

平成 25 年度 (H24. 12~H25. 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
5	H25. 3.3	投書箱	H25. 3.3	—	苦情	『食堂の前の水道のしたにある、こ汚いマットは何ですか？部屋の湿度24%は低すぎます。風邪対策とかしてるんですか？換気扇、ドア開けっ放して湿度は上がりませんが。』	○食堂前の洗面台下の整理整頓を行う。 ○冬場の湿度が上がり難い時期には、加湿器を使用し、湿度が下がらない様居室のドアを閉める。 ※換気扇に関しては、介助後の脱臭及び感染症予防の点で使用が必要である為、排泄交換後や感染症強化月間時等の状況に合わせて使用する。	—	—	✓	
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
6	H25. 5.3	投書箱	H25. 5.3	—	苦情	『職員同士で入所者の方を呼ぶ時に呼び捨てにしたり、この人ということなど、気をつけてもらいたい。人間相手の職場では気をつけるべきことだと思う。この紙に書いてもとりあげたり、取り上げられなかったりするのでは真摯ではないと思う』	○ご利用者様への言葉使いについて職員指導を行なう。 ○投書によるご意見に関しても、直接ご意見を受けた場合と同様、全て対応させて頂いているが、投書においては直接申出人に返答が行かない事から、対応が分かりにくい事がある。定期的にご意見に対して行った対応を書面にて公表していく。	—	—	✓	

平成 25 年度 (H24. 12~H25. 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
7	H25. 1. 10	投書箱	H25. 1. 10	—	苦情	『手洗い場（食堂の前）に虫がわいており衛生上大丈夫？と思いましたが。』との投書あり。手洗い場の確認を行うと、シンク全体が白くにごっており、排水溝に残飯が見られ、鏡も汚れていた。置いてある瓶等も汚れており、歯ブラシが他者同士で接触している状態であった。	○毎食後、手洗い場の掃除・整理を徹底するよう職員指導を行なう。	—	—	✓	
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
8	H25. 4. 27	家族	不明	B様	苦情	最近、本人に会いに行くと、最近いつも泣くんです。本人に理由を聞くと、「トイレ誘導の時に氏の身体が重たくて誘導できない。」とか、「太っている」や「大きくなったなど」心ない言葉を沢山言われる。「もう愛寿苑から他の所に行って見てもらった方がいい。」等、心ない言葉を言われているのかもしれない。更に、ナースコールが手の届かない所におかれていたり、ナースコールが鳴らせないので声を出して呼ぶと、「うるさい。」と大声で怒られたこともある。 家族としては心配で不安である。出て行ってくれと言われたなら他も探さないといけないので事実がどうなっているのか教えて欲しい。	○職員の言葉遣いなど接遇面の指導を行なう。	H25. 4. 27	事実関係の調査を行い、ご家族様に書面で伝える。 ご利用者様への声かけ等について不適切な対応があった事について謝罪を行なう。	✓	

