

平成 26 年度 (H26.1~H26.6) 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	H26. 4.6	K 氏	H26. 4.6	K 氏	苦情	<p>ご家族様の送迎にて帰宅後、電話にて以下の苦情が聞かれる。</p> <p>①リフトのハンモックを車椅子に敷いてもらうようお願いしていたが、上下が逆に設置されていた。</p> <p>②入浴は本人が怖がるため入らなくてもいいと言ってあったはずだが、前回に引き続き今回も入浴したと聞いた。本人に聞くと「無理やり入れられた」と言っている。</p> <p>③朝食は本人がパンを食べたいという理由からパンを持参している。当日も食事を摂ってから行くと言ったが、持参したパンを食べたと聞いた。帰りにパンが1つ余っていたが、本人に聞くと「今日の朝はもうパンがないから苑のご飯を食べた」と言っていた。</p>	<p>○ショートステイ利用時にご家族様からの要望などを申し送りして伝達を行っているが、毎回の利用時に継続して行っていく事項に関しては、個人ファイルの特記事項欄に記載し、文章で表しにくい事に関しては写真の添付を行い、ショートステイ利用時に確認を行う。</p> <p>①帰宅時に車椅子にリフトのハンモックを正しく設置する。</p> <p>②本人が怖がることから、ショートステイ利用中は基本的には入浴は行わず、衣類交換のみを行う。</p> <p>③朝食は苑からは提供せず、持参されたパン・ヨーグルト・牛乳を提供する。</p>	H26. 4.6	施設内での申し送り不足が原因であることを伝え、謝罪を行う。	✓	

平成 26 年度 (H26.1~H26.6) 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	H26. 6.2	匿名 (投書 箱)	H26. 5.28	-	苦情	投書箱内に、”他の利用者の前で「便所」「おしっこ」の声かけは気になりました。”との苦情が投書される。	職員会議にて職員に苦情内容を伝え、我々の仕事は人と関わりあいながら行う仕事であることを自覚し、マナーや言葉遣いは人間関係の基本であり、相手への心遣いであるといった内容を中心に勉強会を行う。	H26. 6.6	苦情内容及び対応策を掲示板にて掲示する。	✓	
3	H26. 6.10	T 氏	H26. 6.10	M 氏	苦情	T 氏が面会の為に来苑された際、T 氏より「居室の棚に衣類がひとつもないんですけど…。たくさん持って来たのに。どこにあるんですか？」と介護職員に問い合わせ有り。ご家族様と共に衣類の棚を確認するも見当たらない為、フロアの別の介護職員に確認すると、「分かりません。」との事で、事務所に「衣類がないけどどうなっているんや？」と言いに来られる。	隣の居室に衣類があるのを発見し、ご家族様に確認して頂き謝罪を行う。すぐに担当介護員を呼び、ご家族様と共に衣類の確認・整理を行う。 入所時及び日常での衣類チェックの管理を徹底していく。 ○衣類チェックを行う職員を明確にする。 ○収納棚に片付ける際に本人の衣類であるか名前と番号の確認を行う。 ○予備の衣類と、本人所有の衣類との間違いがないよう、予備の衣類に「フロア予備」と明記し使用する。	H26. 6.6	一つ一つの荷物が出てきて荷物を渡す時に謝罪を繰り返すことで、徐々に表情が和らぎ、すべての荷物がそろった時に「ちゃんとしての今度から、お願いしますね。」と言われ納得される。	✓	