

苦情受付一覧（平成 30 年 1 月～平成 30 年 6 月）

愛 寿 苑

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	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	H30. 1.5	A 氏	H30. 1.5	B 氏	苦情	<p>「洗濯物の中におむつが入っていて、洗濯物がティッシュを入れて洗った時みたいに白いのがついて大変な事になったんやけど。新人さんか、慣れてない人がいるんか？今度から気をつけての。洗濯する時、袋のままそのまま見んと入れるやろ。洗濯物なんやと思って。」と、A 氏より苦情の電話があり、怒っている様子でした。</p> <p>（※）入所時にビニール袋に未使用の衣類と紙パンツ、パットを入れて持ってこられる。洗濯物もビニール袋に入れて家族に渡す事になるが、今回、1 回分の未使用の衣類があったため、退所時に持ってこられたビニール袋に入れたままご家族様に返却となった。そのため洗濯物と未使用衣類の区別がつかず、未使用衣類・パットも一緒に洗濯されてしまった。</p>	<p>○洗濯物と間違わないように、使用されていない物はビニール袋から出して返却する。</p>	H30. 1.5	<p>「今後、同じ事を繰り返さないように今回の事を職員に周知します。」と伝え、謝罪しています。</p> <p>「今後、二度とないようにしてください。」と仰っていましたが、口調は少々怒っている様子でした。</p>	✓	
2	H30. 2.5	不明	H30. 2.4	-	苦情	<p>『お客様の声』において書面にて要望が見られる。</p> <p>『加湿器 3 日ほど動いてません。肺炎とかの問題もとりだたされているので加湿機のメンテナンス、湿度対策を至急してほしいです。職員さん 無関心な方がいますが皆さんで考えてほしいです。』</p>	<p>加湿器への給水が毎日行われていなかった事があったため、担当を決めて毎日加湿器への給水を行う。 加湿器（超音波部品の部分）の清掃を1ヶ月に1回行う。</p>	-		✓	

苦情受付一覧（平成 30 年 1 月～平成 30 年 6 月）

愛 寿 苑

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	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	H30. 1. 25	C 氏	H30. 1. 25	D 氏	苦情	<p>認定調査返信封筒に、以下の苦情意見が書かれたメモが同封されていた。 ○下着、服等 洗たく物に出しても戻ってこない様です（タンスの中がなにもない状態）以前にも再三、再四お願いしてありますが全く改善されていないようですが返答お願いします ○ショートステイからロングの毛糸（手作り）の上着がないので一緒にお願いします との意見が記載されていた。</p>	<p>今後の対応として、衣類をしっかり戻すことを伝える。また現在たくさんの衣類を持参されており、衣類名前がうすくなったり、衣類の把握が十分にできず紛失の可能性があること、セーターや着物地の衣類に関して誤って洗濯し縮んでしまう可能性がある事も伝え、家人の意向を確認する。「衣類の名前は面会時に確認して、薄くなっていたら書き直します。なくなる可能性がある事は本人にも伝えておきます。本人がどんな衣類を持っているのかよく覚えていなくなるとうるさいんですよ。縮むものは私が持ち帰って洗いますので、そちらで洗わなくてもよいです。本人が好きで着ているのだから間違っ洗ってしまっても仕方ないです。」と返答聞かれる。</p>	H30. 1. 25	<p>衣類管理が不十分であった事で、本人、またご家族様にご迷惑をおかけした事、また以前から職員に衣類管理に関しての意見を伝えていたが、情報共有し適切な対応につなげられていなかった事も謝罪する。C氏より「今後、気をつけてくれるのならそれで良いです。よろしくお願いします」と返答聞かれる。ロングの毛糸の上着については、「ロングショートの時に持って行ったのですが、3日ほどしたら置いてなかった。」と聞かれ、再度苑内を探し連絡することを伝える。</p>	✓	