

苦情受付一覧（平成 31 年 1 月～令和 1 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	H31. 1.9	B 氏	H31. 1.9	A 氏	苦情	本人が帰宅後に B 氏が来苑され、「月曜日に来たときも、母が C 氏と D 氏がずっと大きな声で話をしていることで気分を害していた。今日は絵本ボランティア鑑賞時なども大きな声で会話をされ、絵本も聞こえなかったと言っていた。気分が悪く、発作にもつながり、ルールを守る人間が我慢して、ルールを守らない人間がなんでもしていいというのはおかしいと思う。デイサービスでも廊下に出てもらうなり、相手の家族に注意するか、本人にきつく注意するなり対応してほしい」との事でした。	お話を伺った上で、ご迷惑をおかけしたことについて謝罪しています。対応として、名前が拳がった利用者については、会話の内容が周囲の人を不快にさせるという訴えが他の利用者からも聞かれるようになったため、本人の会話の内容や声の大きさ等、問題がある場合には都度職員が入ることで対応していきます。また、これまでは同じテーブル席でご利用いただいていたのですが、テーブル、座席配置等を変更し、別テーブルで過ごしていただくこととしました。	H31. 1.9	B 氏より「よろしくお願ひします」とのこと で帰られています。また、その後の利用時には、対応を行うことで同じ苦情は聞かれて いません。	✓	
2	H31. 3.21	B 氏	H31. 3.20	A 氏	苦情	居宅ケアマネより以下の報告あり。 「自宅に訪問に行くと、『昨日の入浴時にスリッパのまま浴槽に入った職員がいる』とのことで、本人と娘さんが怒っていた。汚いスリッパで入るなんてありえない。本当は昨日電話しようと思ったが、今日ケアマネが来るので言わなかったと言っていた。『よく指導しておいて』とのことで、その場では話が終わった。」	B 氏に電話をし、謝罪と該当職員には昨日の段階で指導を行っている事をお伝えしています。	H31. 3.21	「そうなんやって。そんなことする職員がいるなんて信じられんわ。」と、怒っているというより呆れている印象でした。新人職員であり、今後も継続して指導していくことをお伝えし、再度謝罪しました。	✓	