

苦情受付一覧(令和1年7月～令和1年12月)[ここに入力]

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	R1. 7.2	S氏	R1. 7.2	W氏	苦情	S氏が面会に来られた際に、職員が氏の居室を訪室すると、ポータブルトイレやベッド周りを掃除しておられ、「トイレの中に便がカチカチのがあって…」と表情険しく仰られていた。	一日を通してポータブルトイレの掃除をする際には、中身を捨てるだけでなく、ポータブルトイレの周りの掃除も行うように周知する。	R1. 7.2	すぐに謝罪を行っています。その後、お帰りになる際にも、もう一度話をさせて頂いています。その際に「いろいろ忙しいとは思いますが」と表情は戻っておられました。	✓	
2	R1. 7.24	K氏	R1. 7.24	Y氏	苦情	離床のため訪室した際に、昼食時にお茶をこぼされた為全身更衣したことを家人さんに伝えた際、「きちんとエプロンを付けて食べていればそんなこぼれる事はありません。お茶のコップもしっかり持てるし、介助の方法が雑だったのではないか。」「ズボンが濡れることは百歩譲っても考えられるが、上衣や握っているタオルまで濡れることは考えられない。」とやや興奮気味にご立腹されていた。	食事の際のエプロンの着用方法が、職員間で徹底されてなく、再度ミーティング等で伝え周知していくと共に、しばらくの間、主任・副主任で食事時のエプロン着用方法がしっかりできているかの確認・チェックを行っていく。	R1. 7.24	その場で謝罪し、次の日にも離床の際の訪室時に家人さんに謝罪を行っています。その際「ここは何度言っても変わらない、不信感しかないんです。誰に何を伝えていいのかも分からず、いろんな事において徹底されていない。今後また何かあった場合は今までの事はメモしてあるので直接、施設長に言いに行きます。」との言葉があり今後の職員の対応を見るような感じだった。		✓

苦情受付一覧(令和1年7月～令和1年12月)[ここに入力]

3	R1. 8.19	K氏	R1. 8.19	Y氏	苦情	<p>食事時介助にいられていた際、職員に薬とエプロンを要望された際に、家人さんが言われた意味と職員が受け取った意味の相違があったのに加え、その際の職員の返事の仕方が気に入らないと怒りをあらわにされる場面があった。</p>	<p>対応した職員にその時の状況を聞き、職員が受け取った内容との相違があったことを確認しています。返事の仕方について職員は気付いていなかったようだが、第三者の人が聞いた場合にそう聞こえることもあるので気を付けるように指導しています。担当フロアが違った職員だったため、違うフロア担当になった場合は注意点等を確認してから業務にあたることを再度徹底していく。</p>	R1. 8.19	<p>個人的に他の職員が家人さんに呼びとめられたので話を伺っています。話を聞いたうえで、職員の対応がよくなかったことを謝罪しています。「また何かあったら何でもおっしゃってください。」と伝えたと怒った様子はなく「後お願いします。」との事だった。</p>	✓	
4	R1. 10.22	H氏	R1. 10.22	Y氏	苦情	<p>食堂内で食事を終えた氏が汗をかいていた。それを面会にいられていたY氏が見て「一目瞭然で分かるような汗をかいているのに、なぜそのままにしているのか分からない。食事中に何度か見ることはあると思うがなぜ、気付かないのか。何度かお願いしているのにやってくれないというのはネグレクトになるのではないか。」とご立腹されていた。</p>	<p>今後の対応として、3つの内容を再度フロアで周知、徹底していく。</p>	R1. 10.22	<p>その場にいた職員でお話を伺い、謝罪を行っています。</p>	✓	