

苦情・要望等について内容と対応の報告

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

遺言書を作りたい。		
聴養護	ご本人より	令和3年8月26日
〔苦情・要望等内容〕 遺言書を作りたいので、身元引受人に相談したい。		
〔対応について〕 身元引受人に連絡し、ご本人と直接話をして貰う。		

入浴後、体が寒い。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和3年8月30日
〔苦情・要望等内容〕 入浴後、少しすると体が冷えて寒い。		
〔対応について〕 いつもシャワー浴なので、湯船に浸かるよう説明・説得し、訴え以降は湯船に浸かって貰うようにした。		

実家に帰省したい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和3年8月30日
〔苦情・要望等内容〕 実家に帰省し、家族に会いたい。		
〔対応について〕 コロナが流行中である事や、終息するまで待つてくれるよう説明する。		

給食の磯部揚げが固い		
聴養護	クレーム対応委員会	令和3年10月12日
〔苦情・要望等内容〕 給食の磯部揚げが固くて、食べられない。		
〔対応について〕 細かく刻んで提供し、栄養士に報告する。		

買い物に行きたい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和3年10月12日
〔苦情・要望等内容〕 職員が買い出しに行ってくれるが、商品名を覚えていないので頼めない。自分でお店に行き、直接商品を見て選んで、購入したい。		
〔対応について〕 コロナが流行中である事や感染の危険性を説明し、終息するまで待つてくれるよう説明する。		

お風呂のお湯がぬるい等		
聴養護	クレーム対応委員会	令和3年12月9日
〔苦情・要望等内容〕 お風呂のお湯がぬるい、少ない、入浴中寒い。		
〔対応について〕 入浴前にご本人に温度を確認して貰い、入浴中の換気扇を切る。		

誘導時のスピードが速い。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和4年2月14日
〔苦情・要望等内容〕 男性職員の誘導時、歩くスピードが速く、歩けない。足が痛いと言われても、歩行器を引っ張られる。		
〔対応について〕 動く直前・直後は特に足が痛いので、時間をかけてゆっくり誘導するよう職員に周知徹底する。		

他の人には声をかけているのに私には掛けてくれない。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和3年5月23日
〔苦情・要望等内容〕 職員によって、食堂及び水分補給の声掛けをしてくれない人がある。お茶を入れてくれない。		
〔対応について〕 声掛けはしているが、聞こえなかったりしているので、名前を呼んで本人に、確認できるように職員に周知徹底する。		

日常生活の事で頼みたいが職員が居ないので頼みにくい。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和3年9月20日
〔苦情・要望等内容〕 日常生活の事で頼みたいときに職員が居ないので頼みにくい。		
〔対応について〕 職員が不在の時はないので、ナースコール等の利用で職員が駆けつけるので、ナースコールを活用していただくように説明をする。		

職員の歩くのは左右どちらか？		
盲養護	利用者懇談会	令和3年6月18日
〔苦情・要望等内容〕 職員が歩くのは右側左側どちらでしょうか。左側通行ではないのか。		
〔対応について〕 職員は、各居室とか様々な作業をしています、左側通行ですが、その都度臨機応変に対応しています。横切る時など声掛けをするように気を付けるようにします。		

献立に野菜が少ないので野菜を増やしてほしい。		
盲養護	利用者懇談会	令和3年6月18日
〔苦情・要望等内容〕 献立に野菜が少ない。		
〔対応について〕 献立等はカロリー計算もあるので栄養士と相談してご希望に添えるようなメニューを考えていきます。		

あいさつがない		
盲養護	利用者懇談会	令和3年10月15日
〔苦情・要望等内容〕 職員によるがあいさつをしない人がある。		

〔対応について〕急いでいるときもあると思いますが、声を出して挨拶するようにします。

朝のメニューの説明がない

盲養護

利用者懇談会

令和3年10月15日

〔苦情・要望等内容〕朝食メニューの説明がない。

〔対応について〕朝昼夕の3食とも説明はしているが、もう少しはっきりとメニューと配置の説明をします。