

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。