

苦情・要望等について内容と対応の報告

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

コップがない。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和4年4月11日
〔苦情・要望等内容〕前に借りたコップがなくなっている。		
〔対応について〕新しいコップを渡す。		

早朝のシーツ交換を止めて欲しい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和4年4月11日
〔苦情・要望等内容〕朝の5時からシーツ交換をするのは、止めて欲しい。		
〔対応について〕いつも朝食準備の時間帯に、シーツ交換を依頼されるので、交換してきたが、今後はもっと遅い時間に交換するよう説明する。		

買い物に行きたい。家族に会いたい。退屈。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和4年4月11日
〔苦情・要望等内容〕自分で選んで購入したい。長い間家族に会えてない。テレビを見て1日が終わる。退屈。		
〔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。		

遊びに行きたい。よさこいや花火を見に行きたい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和4年8月8日
〔苦情・要望等内容〕観光名所に遊びに行きたい。3年ぶりに開催されるよさこいや花火を見に行きたい。		
〔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。		

屋外に洗い場が欲しい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和4年8月8日
〔苦情・要望等内容〕雑巾をジャバジャバ洗える洗い場が、屋外に欲しい。		
〔対応について〕施設外に洗い場を設置することは難しいこと、施設内の洗い場で対応できることを説明する。		

職員が何も手伝ってくれない。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和4年10月11日
〔苦情・要望等内容〕職員が何も手伝ってくれない。施設を辞めて、家に帰りたい。		
〔対応について〕身元引受人、措置権者を交えて話し合いをし、施設は自立できるよう支援している事を説明する。		

男性職員は歩くのが早い。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和4年10月11日
〔苦情・要望等内容〕誘導時、男性職員は歩くのが早い。もっとゆっくり歩いて欲しい。		
〔対応について〕当該入所者の歩調に合わせて、歩いてくれるよう職員に周知する。		

お菓子を盗まれた。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和4年10月11日
〔苦情・要望等内容〕部屋に置いていたお菓子を盗まれた。		
〔対応について〕鍵がかかるスーツケースに入れる等、自己管理を徹底するよう説明する。		

勝手に部屋に入って来る。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和5年2月13日
〔苦情・要望等内容〕他の入所者が勝手に部屋に入って来て盗む。		
〔対応について〕当該入所者の認知症が進み、自室が分からなくなっている為、移動距離の少ない居室に変更する。		

夜間、コールを押しても来てくれない。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和5年2月13日
〔苦情・要望等内容〕夜間、コールを押してもなかなか来てくれない。長い間待たされた。3回押してやっと来てくれた。		
〔対応について〕夜間帯は職員が1人である事、他の入所者の支援に入っていたら、すぐに訪室出来ないことを説明する。		

隣がうるさい		
盲養護	窓口	令和4年9月30日
〔苦情・要望等内容〕隣が夜もゴトゴト音がしてやかましい。		
〔対応について〕お隣に夜は寝ている人もいますので、部屋の模様替えはご遠慮願うようお願いする。		

隣もやかましい。		
盲養護	窓口	令和4年9月30日
〔苦情・要望等内容〕 隣のテレビの音もやかましい。		
〔対応について〕 お隣の苦情を話して、対応をお願いしたら、反対に隣もうるさいと言いつ返されて、お互いが嫌悪感を持たれるようになったので、最終的に居室を変更した。		

松山の施設に行きたい。		
盲養護	窓口	令和4年5月23日
〔苦情・要望等内容〕 意地悪をされたり嫌いな人がいっぱいいるので、松山の施設に行きたい。		
〔対応について〕 すべてご本人の偏った思いからであるため、声掛けや話を聞いている。措置変更は措置権者をお願いするしかないなので、家族様から措置権者に話をするようお願いしていると伝える。		

外出したい		
盲養護	クレーム対応委員会	令和4年7月24日
〔苦情・要望等内容〕 施設から外出したい。買い物に行きたい。		
〔対応について〕 新型コロナウイルス感染症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。		

移動販売での買い物をしたい。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和4年9月24日
〔苦情・要望等内容〕 移動販売で、買い物をしたい。買物はしているが、制限なく購入され買ったものをいっきに食べられるため、制限を促していたが、それが気に食わない。		
〔対応について〕 ご本人に糖尿病や体重増加が見えるため、考えて購入するように促している。認知もあるため、購入したにもかかわらず、購入していない等、苦情を言われるので、その都度対応するようにしている。		

運動したい。最近わからなかった。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和4年9月24日
〔苦情・要望等内容〕 運動したい。わからなかった。コロナ対策で運動ができない状態だったのと、認知が進んできたと思われる。		
〔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。		

デイジーのCDを借りてください。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和4年9月24日
〔苦情・要望等内容〕聞く物が無くなった。CDをかりてほしい。		
〔対応について〕点字図書で毎回注文をしている。		

早く外に出たい。できないなら施設行事を増やしてほしい。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和4年11月20日
〔苦情・要望等内容〕コロナの影響でショッピング等、外出行事が中止になっているため、外出できないのならもっと行事を増やして花園でBBQなどをしてほしい。		
〔対応について〕希望通りに行事を増やすようにするが、職員の勤務体制によるので、全部実施できない旨の説明をして、コロナが終息するまで我慢してくれるようお願いする。		

外出したい。買い物ができない。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和4年11月20日
〔苦情・要望等内容〕コロナの影響でショッピング等、外出行事が中止になっているため、買い物できないのなら買い物をしてほしい。		
〔対応について〕普段から、本人より購入の希望を聞いている。コロナが終息するまで我慢してくれるようお願いする。		

いつになったら外出できますか。		
盲養護	利用者懇談会	令和4年4月15日
〔苦情・要望等内容〕いつになったら外出できますか。		
〔対応について〕コロナの感染状況にもよりますが、今後の事が現在読めないため、今の所、時期的なことは、申し上げられません。コロナの感染状況を見ながら対応すると説明をする。		