

苦情・要望等について内容と対応の報告

(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)

ベッドから転がり落ちそうになる。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 4 月 17 日
〔苦情・要望等内容〕 ベッドから転がり落ちそうになると報告あり。		
〔対応について〕 上下逆さまに寝ていることを伝え、正しい向きで寝てもらおうよう説明する。		

座談会を開いて欲しい		
盲養護	利用者懇談会	平成 29 年 6 月 16 日
〔苦情・要望等内容〕 もっと利用者が集まって、職員も交えて意見交換をしたい。他の利用者がどんなことを考えているのか、趣味は何か、この食事についてはどう思うかなど。聞いてみたい。		
〔対応について〕 利用者懇談会の場を使って発言してもらい、皆に言いにくいことは職員に相談してもらう。		

もっと意見交換をしたい。		
盲養護	利用者懇談会	平成 29 年 6 月 16 日
〔苦情・要望等内容〕 もっと多くの利用者と職員が意見交換できる場がほしい。他の人がどんなことを考えているのか、趣味は何か、とか・・・。		
〔対応について〕 当利用者懇談会を利用してもらいたいことを説明し、皆に言えないことは個々にお話を伺う旨を説明する。		

毎日点字の記事を持って来てほしい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 6 月 24 日
〔苦情・要望等内容〕 毎日点字の記事を持って来てほしいと訴えあり。		
〔対応について〕 毎日は届かないが、来た時には必ず持っていつている。		

高級な菓子を職員に食べられる。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 9 月 9 日
〔苦情・要望等内容〕 高級な菓子を介護士室に預けているが、介護の人に食べられている。		
〔対応について〕 職員が食べることは絶対なく、しっかり管理していることを説明する。		

肩を叩いて名前を呼んでほしい。左右がわからないので歩行の際は見ていてほしい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 9 月 9 日
〔苦情・要望等内容〕 肩を叩いて名前を呼んでほしい。左右がわからないので歩行の際は見ていてほしい。		
〔対応について〕 利用者の多い場所では声だけではなく、肩を叩いて対応する。慣れて一人で歩行できるまでは必ず職員が見守りをしている。		

お盆の中にコップも入れてほしい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 9 月 9 日
〔苦情・要望等内容〕 食事の際、お盆の中にコップも入れてくれないとわからない。		
〔対応について〕 お盆の中の 1 時の位置にコップを置くようにする。		

爪を切ってもらえなかった。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 9 月 9 日
〔苦情・要望等内容〕 入浴の際に爪を切ってもらうようになっていたが、切ってくれなかった。		
〔対応について〕 抜かりがあったかもしれないため、抜かりがないように注意する。		

コルセットを直してもらいたい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 12 月 23 日
〔苦情・要望等内容〕 コルセットを直してもらいたいが、誰もしてくれない。		
〔対応について〕 介助する度に直しているが、前傾姿勢が強いために位置がずれる。その都度対応する。		

歩行器を返してもらいたい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 12 月 23 日
〔苦情・要望等内容〕 歩行器を居室に返してほしい。		
〔対応について〕 足腰が不安定で、一人での歩行が危なかったため、歩行器ではなく介助で歩行させていたが、改善傾向にあるため歩行器での歩行を検討する。		

リハビリをしたい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 12 月 23 日
〔苦情・要望等内容〕 視点が合わないのでリハビリをしたい。肩こりや腰痛もある。		
〔対応について〕 デイサービスを利用してリハビリを開始している。本人の希望を確認してできるだけ対応していく。		

夜勤の職員がきつくて感じ悪い。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 12 月 23 日
〔苦情・要望等内容〕夜勤の職員がきつくて感じが悪い。トイレにも一人で行ってと乱暴に扱われる。これを言って折り合いが悪くなるのも嫌。		
〔対応について〕職員の言葉遣いや接遇に関して研修を行う。		

ラジオ体操をしたい。		
盲養護	利用者懇談会	平成 30 年 1 月 19 日
〔苦情・要望等内容〕歩け歩け運動の前にラジオ体操の音楽を流してほしい。		
〔対応について〕午前はラジオ体操第一、午後は第二を流すようにする。		

周りに店がない。		
盲養護	利用者懇談会	平成 30 年 1 月 19 日
〔苦情・要望等内容〕くすのき荘周辺にはお店がない。		
〔対応について〕毎週月曜日の岸本移動販売と月 1 回のショッピングを楽しんでください。		

パンツが 1 枚もなかった。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 3 月 24 日
〔苦情・要望等内容〕入浴時パンツを 2 枚持って行ったのに 1 枚もなかった。		
〔対応について〕かごに入れていたパンツを洗濯したためだったので、事情を説明した。		

ラジオアンテナを付けてほしい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 3 月 24 日
〔苦情・要望等内容〕ラジオを買ったのに電波状態が悪くて聴けない。		
〔対応について〕ラジオアンテナを取り付けた。		

補聴器がフィットしない。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 3 月 24 日
〔苦情・要望等内容〕補聴器がフィットしていなくてよく聞こえないので業者に相談したい。		
〔対応について〕補聴器業者に相談中であることを説明する。		

薬が喉につっかかる。		
聴養護	クレーム対応委員会	平成 29 年 4 月 10 日
〔苦情・要望等内容〕薬が喉につっかかると言われていると第三者委員より報告あり。		
〔対応について〕トロミをつけて対応する。		

屋上に遊具や運動できるもの（トランポリン・雲梯等）が欲しい。		
聴養護	利用者懇談会	平成 29 年 6 月 16 日
〔苦情・要望等内容〕いつも寝てばかりで、毎日のラジオ体操だけでは運動不足だし暇。		
〔対応について〕屋上で何かできないか検討する。クラブ活動内容を充実させ、参加してもらう。		

遠足の行き先希望聞き取りの際、いくつか選択肢を提示して欲しい。		
聴養護	利用者懇談会	平成 29 年 9 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕選択肢の中から選ぶことは出来るが、選択肢がゼロの状態から自分で考えるのは難しい。		
〔対応について〕今後は、入所者に聞き取りを行う場合には、いくつか選択肢を用意する。		

手話が早くて分からない。		
聴養護	利用者懇談会	平成 29 年 10 月 20 日
〔苦情・要望等内容〕行事予定を説明したあと、「手話が早くて分からない」と発言有。		
〔対応について〕再度、1対1でゆっくりと説明した。見る力が弱くなっている為、今後は座る位置を、司会者（発言者）に近い席に座って貰い、ゆっくり説明するようにする。		

訪問した職員の対応が悪い		
訪問介護	電話あり	平成 29 年 10 月 2 日
〔苦情・要望等内容〕料理ができない人が、来ても困るということだった。		
〔対応について〕料理ができなかった或いはしなかったわけではなく、普段の職員ではなかったことに対する不満であったため、今後はサービス提供責任者が同行するようケアマネージャーと説明し、納得いただけた。		