

苦情・要望等について内容と対応の報告

(平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)

もっと散歩に連れて行ってあげてほしい。		
盲養護	視覚障害者協会交流会	平成 30 年 6 月 3 日
〔苦情・要望等内容〕 足腰がかなり弱くなっているの、もっと散歩させてほしい。		
〔対応について〕 声かけしても部屋から出てこようとしない。		

食物アレルギーがあり、食事が合わない。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 7 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 魚や鶏にアレルギーがあり、食事に気を付けてほしい。		
〔対応について〕 出してはいけない食材を栄養士に伝える。		

手元にもう少しお金を持ちたい。ショッピングのつり銭も持っていかれる。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 7 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 もう少しお金を手元に置いておきたい。		
〔対応について〕 お金を失くす可能性が高いことを説明し、納得してもらう。		

頼みたいけど、言いづらい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 7 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 袖口の糸が切れたら縫ってもらいたいが、言いにくい。		
〔対応について〕 頼み事があったらいつでも言ってほしいと伝える。		

部屋を替えてほしい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 7 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 西日が当たるので居室変更してほしい。		
〔対応について〕 西日が当たらない居室はラジオが入らないことを説明し、納得する。		

食事に味が無い。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 7 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 食事に味がなく、不味い。		
〔対応について〕 皆さんの健康のために味付けしていることを説明する。		

あまりしゃべってくれない職員がいて、会話ができない。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 9 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 もう少し職員と意思疎通を図りたい。		
〔対応について〕 利用者に伝わるように声掛けすることを徹底する。		

「外泊中に居室掃除がされていない」と家族。		
短期入所		平成 30 年 10 月 23 日
〔苦情・要望等内容〕 外泊（4 日間）中、汚染した下着がそのまま居室にあった。		
〔対応について〕 本人と家族にお詫びし、二度とないように全職員に徹底する。		

みんなをショッピングに連れて行ってほしい。		
盲養護	利用者懇談会	平成 31 年 3 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 何ヶ月も自分をショッピングに連れていてくれない。		
〔対応について〕 インフルエンザ警報発令中につき 2 ヶ月取りやめたことを説明する。		

お膳の中に茶を置けるスペースがほしい。		
盲養護	利用者懇談会	平成 31 年 3 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 お膳の中に茶のコップが入っていないのでわからない。		
〔対応について〕 基本的には入れるが、入らない時は右外側に置くことを説明する。		

往診があることを当日言われる。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 31 年 3 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 往診日を前もって教えてもらいたい。		
〔対応について〕 基本的には当日の朝食時するようにしているが、個々に対応する。		

買ったお菓子を食べたい。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 31 年 3 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 自分で買ったお菓子を好きなだけ食べたい。		
〔対応について〕 糖尿病治療をしているので、管理させてもらうことを前もって説明している。		

足が痛いので歩けと言われて歩けない。		
盲養護	クレーム対応委員会	平成 31 年 3 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕 足が痛いので、運動せよと言われてもできない。		
〔対応について〕 糖尿病治療をしているので、運動療法も併せて行う必要性を説明している。		

酸素の機器類は、勝手に触らないで欲しい。		
聴養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 4 月 9 日
〔苦情・要望等内容〕 機器類に勝手に触り、動かすと、盲ろう者は置いた位置が分からなくなり大変困る。		
〔対応について〕 盲ろう者の特性を現場職員に再度説明し、居室内の物を動かす際は、必ず入所者に声を掛けるよう徹底する。		

手話を勉強して貰いたい。		
聴養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 6 月 11 日
〔苦情・要望等内容〕職員に、もっと手話を勉強して貰いたい。		
〔対応について〕毎週月曜日に手話勉強会をしている。入所者から手話を習うようにしている。手話検定試験の受験を勧める。		

携帯用のマヨネーズが使いにくい。		
聴養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 8 月 13 日
〔苦情・要望等内容〕今使っている携帯用マヨネーズが使いにくい。		
〔対応について〕キシモト移動販売に、個包装で使い勝手の良い物を注文する。		

行事に参加出来ない。		
聴養護	利用者懇談会	平成 30 年 10 月 19 日
〔苦情・要望等内容〕行事に参加出来ない。		
〔対応について〕病状的に外出行事には参加できないが、施設内行事には参加出来る事を説明し、了承を得る。		

硬い食べ物が食べづらい。		
聴養護	クレーム対応委員会	平成 30 年 12 月 10 日
〔苦情・要望等内容〕筍、レンコン、きんぴら等の硬い食べ物が食べづらい。		
〔対応について〕協議した結果、現状維持となる。		

耳の日集会に参加したい。		
聴養護	入所者懇談会	平成 31 年 2 月 15 日
〔苦情・要望等内容〕耳の日集会に参加したい。		
〔対応について〕「詳細内容が分かるお知らせチラシが届いたら検討する。」と説明し、了承を得る。		