

苦情・要望等について内容と対応の報告

(平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日)

おむつ交換用のカートを廊下に置いたままにしないでほしい。		
盲養護	処遇会	平成 31 年 4 月 12 日
〔苦情・要望等内容〕 歩行中におむつ交換用カートに当たった。危ない。		
〔対応について〕 ひと回り小さいカートに替えて、居室内まで入れるようにする。		

往診時に診察を受けたかった		
盲養護	処遇会	令和元年 5 月 29 日
〔苦情・要望等内容〕 往診の前日に、職員に「風邪気味で微熱が続くので診てもらいたい」と頼んでいたが、当日診察してもらえず葛根湯だけ処方された。		
〔対応について〕 詳しい症状を把握できていなかったことを詫びて、抗生剤と咳止めを追加処方してもらう。		

爪切りの要望と衣替えの徹底		
盲養護	処遇会	令和元年 12 月 16 日
〔苦情・要望等内容〕 先日家族が来荘した際、爪が伸びていることが分かり、夏服を着ていた。押入れの中に冬物があったため、定期的な爪切りと季節の変わり目には衣替えを徹底してあげてほしい。と電話でクレームあり。		
〔対応について〕 改めて支援員 2 人で居室掃除と衣替えを行う。家族には利用者の要望を聞きながら定期的な爪切りと衣替えを徹底することを約束する。		

仕上がった洗濯物は本人に渡してほしい		
盲養護	クレーム対応委員会	令和 2 年 3 月 31 日
〔苦情・要望等内容〕 洗濯してもらった物がちゃんと返ってこない。仕上がった洗濯物は本人に手渡してほしい。		
〔対応について〕 仕上がった洗濯物を返す時には声かけして手渡すようにする。		

支援時の対応について		
聴養護	クレーム対応委員会	平成 31 年 4 月 8 日
〔苦情・要望等内容〕 薬介助、誘導時に強くされる。		
〔対応について〕 職員の「焦り」が「強くされる」に繋がったと思われるので、焦らず、ゆっくり対応するよう、また介護技術のレベルアップを図るようにする。		

もっと運動がしたい。		
聴養護	クレーム対応委員会	平成 31 年 4 月 8 日
〔苦情・要望等内容〕 今よりもっと運動がしたい。		
〔対応について〕 職員及び外部団体の支援の下、ウォーキングやジムにて週 6 回運動している為、居室内にて自分で出来る運動をするよう説明する。		

入浴時に酸素を外すと、しんどい。		
聴養護	クレーム対応委員会	平成 31 年 4 月 8 日
〔苦情・要望等内容〕 入浴時に酸素を外すと、しんどい。		
〔対応について〕 在宅酸素機器一式を入浴専用として新たに準備し、酸素をしたまま入浴できるようにする。		

今年はバーベキューやお好み焼きをやらないのか？		
聴養護	利用者懇談会	平成 31 年 4 月 19 日
〔苦情・要望等内容〕 去年の写真に、バーベキューやお好み焼きの写真があった。今年はやらないのか？		
〔対応について〕 定期的実施している行事ではない事を説明する。		

手話が通じない。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和元年 6 月 10 日
〔苦情・要望等内容〕 手話が通じない。		
〔対応について〕 手話が通じないわけではなく、職員に話し相手を求めているだけではないかとの意見があった為、訴えがあった時は職員が話を聞くようにする。		

医者言う事が理解できない。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和元年 10 月 9 日
〔苦情・要望等内容〕 医者言う事が理解できない。		
〔対応について〕 診察時に「もっと分かりやすく説明して欲しい。」と医者に伝えるよう、アドバイスをする。		

今の歯の状態では食べづらい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和元年 10 月 9 日
〔苦情・要望等内容〕 歯医者より「上等。」と言われ受診が終了しているが、今の歯の状態だと食べづらい。		
〔対応について〕 症状を歯医者に伝え、もう一度診察してもらうようにする。		

領収書が欲しい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和元年 12 月 16 日
〔苦情・要望等内容〕 買い物の領収書が欲しい。医療費がはっきりしない。		
〔対応について〕 事務保管となっている領収書を、各年別に分け、まとめて渡す。今後は領収書を本人管理とする		

ゴミ袋をみんなに配りたい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和元年 12 月 16 日
〔苦情・要望等内容〕 新聞で作ったゴミ袋を、みんなに配りたい。		
〔対応について〕 職員がゴミ袋を預かり、各居室のゴミ箱に設置する。		