

## 苦情・要望等について内容と対応の報告

(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

実家帰省への支援がない。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和5年4月11日
〔苦情・要望等内容〕 実家に帰省したいが、姪が支援してくれない。		
〔対応について〕 姪と打ち合わせをし、引き受け準備ができれば施設に連絡を貰えるよう伝える。		

新聞を読みたい。		
聴養護	処遇会	令和5年4月11日
〔苦情・要望等内容〕 早朝に「新聞を持ってこい。」との要求。		
〔対応について〕 以前読んだ新聞は、他の入所者が個人で購読している新聞である事を説明した上で、必要であれば自身で購読するよう提案する。		

ブレイルセンスの調子が悪い。		
聴養護	処遇会	令和5年5月30日
〔苦情・要望等内容〕 ブレイルセンスの調子が悪く、エラーメッセージが出て使えない。		
〔対応について〕 耐用年数が過ぎている為、新機器を購入する方向で、日常生活用品として役場に補助金の申請をする。		

洗濯に時間がかかり過ぎる。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和5年6月14日
〔苦情・要望等内容〕 洗濯に時間がかかり過ぎる。終わるまでに1時間半以上かかる。		
〔対応について〕 洗濯物の量や天気によって、時間がかかる時があると説明する。		

レンコンが硬い。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和5年6月14日
〔苦情・要望等内容〕 給食のレンコンが硬いと、複数の入所者より訴え。		
〔対応について〕 訴えがあった入所者は、次回から代替料理を提供する。		

袋を縫って欲しい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和5年6月14日
〔苦情・要望等内容〕 白状を入れる袋を縫って欲しい。		
〔対応について〕 裁縫が得意な他の入所者に依頼する。		

起こす時はベッドを叩くようにして欲しい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和5年8月14日
〔苦情・要望等内容〕朝起こす時に頬を叩かないで、ベッドを叩いて起こして欲しい。		
〔対応について〕関係職員に情報共有し、周知徹底する。		

ナイフを返して欲しい。		
聴養護	処遇会	令和5年10月4日
〔苦情・要望等内容〕自分で果物の皮を剥ぎたいので、ナイフを返して欲しい。		
〔対応について〕躁鬱傾向があるので家族に相談し、今回に限り一時的に渡し、終わればナイフを引き上げる事となる。次回の差し入れからは、皮を剥がなくてよい物を送って貰う。		

退屈。買い物に行きたい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和5年10月11日
〔苦情・要望等内容〕退屈。テレビを見て過ごすことばかりで、体が衰える。買い物に行きたい。		
〔対応について〕入所者同士で楽しめる将棋やオセロを勧め、施設内を散歩し歩行訓練をする事を提案する。		

優しい気持ちで接し、手話も頑張って覚えて欲しい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和6年2月13日
〔苦情・要望等内容〕怒った顔ではなく、笑顔で、優しい気持ちで接して欲しい。手話も頑張って覚えて欲しい。		
〔対応について〕全職員に情報共有し、周知徹底する。		

風呂の温度調整が出来て無い。		
盲養護	利用者懇談会	令和5年11月17日
〔苦情・要望等内容〕風呂の温度調整がだめ。		
〔対応について〕ヘルパー対応の機械入浴出来で、温度調整は自動なのですがその都度温度確認と機械の点検もしていきたいと思います。		

トイレのふたが開いている。		
盲養護	クレーム対応聞き取り	令和6年3月17日
〔苦情・要望等内容〕私はふたを閉めてないのが嫌です。		

〔対応について〕 他の入所者とトイレは共有されますので申し訳ございません。  
トイレ掃除の後には閉めるようにします。

大きい音がするから気になる。

盲養護

クレーム対応聞き取り。

令和6年3月17日

〔苦情・要望等内容〕 どこからか大きい音がするのが気になる。

〔対応について〕 音がする時はその都度ナースコールを押して下さい、支援員が音の出る原因を確認します。