

## 苦情・要望等について内容と対応の報告

(令和6年4月1日～令和7年3月31日)

運動ができるようになりたい。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和6年7月21日
〔苦情・要望等内容〕運動・体を動かしたいと要望あり。		
〔対応について〕ケアマネに報告し、訪問看護導入で歩行訓練につながった。		

配膳時間を早くしてもらいたい。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和6年9月22日
〔苦情・要望等内容〕腰痛あり、長時間椅子に座っている事が辛いので配膳時間を早くしてほしいと要望あり。		
〔対応について〕配膳時間は変更できない為、食事時間直前に食堂に来ていただくよう話をし対応した。		

廊下を通る際危険なので他の方にも鈴を付けて移動してほしい。		
盲養護	処遇会	令和6年10月18日
〔苦情・要望等内容〕自分は車椅子に鈴を付けているが、廊下を通る際危険なので他の方にも鈴を付けて移動してほしいと要望あり。		
〔対応について〕車椅子の方、歩行器を利用している方、自力歩行している方含めて自力で移動する方にはお話しをし、付ける付けないかは個人の判断になる事を説明する。		

居室入口に鍵をつけてほしい。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和6年11月17日
〔苦情・要望等内容〕居室から出ていく時に鍵をかけたいと要望あり。		
〔対応について〕居室から出ていく際、自分で鍵をかけれるようワイヤーロックを設置し対応した。		

入浴時の湯の温度を高くしてほしい。		
盲養護	処遇会	令和7年2月21日
〔苦情・要望等内容〕入浴時の湯の温度に対して温度を高くして欲しいと訴え。		
〔対応について〕温度に対して上限がある事を訴えがある都度説明を行った。		

お寿司が食べたい。		
盲養護	処遇会	令和 7 年 2 月 21 日
〔苦情・要望等内容〕 主食がおかゆになって誕生日会のお寿司が食べれないとの訴え。		
〔対応について〕 移動販売での購入を進め、希望があれば対応した。		

相談室に行く事が難しくなっているので相談員に居室にきてほしい。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和 7 年 3 月 17 日
〔苦情・要望等内容〕 相談室に自分から行く事が最近難しくなっており、相談員と話したいので相談員に居室へきてほしい。		
〔対応について〕 要件等ある際には、遠慮なくコールを押して訪室してもらいたい旨お伝えしていただくよう話をした。		

隣のテレビの音がうるさい。		
盲養護	クレーム対応委員会	令和 7 年 3 月 17 日
〔苦情・要望等内容〕 居室隣のテレビの音が大きく、夜眠れない。		
〔対応について〕 隣の入所者の方にもお話をし、夜間はイヤホンで音声を聞いていただくか、テレビを消してから就寝していただくようお願いをし対応した。		

寂しい。		
聴養護	クレーム対応委員会	令和 6 年 4 月 8 日
〔苦情・要望等内容〕 知らない人ばかりで寂しい。みんなの中に入っていけない。		
〔対応について〕 県外から入所したばかりの為、手話を使って話が出来る事や、皆さん気さくな人ばかりなので大丈夫である事を説明する。		

職員が合鍵で部屋に入る。		
聴養護	処遇会	令和 6 年 6 月 26 日
〔苦情・要望等内容〕 男性職員が合鍵で部屋に入っている。ガラス戸のロックが外れていたり、スーツケースのファスナーが開いてる等の痕跡があった。		
〔対応について〕 思い違いや勘違いがある入所者の為、①ご本人が不在時には入室しない。②不在時の入室が必要な時は、事前にご本人に説明する。以上 2 点を職員に周知する。入所者には、貴重品をリュックに入れ、鍵で施錠する事を提案し、了承を得る。		

お風呂が入りづらい。		
聴養護	処遇会	令和 6 年 8 月 28 日
〔苦情・要望等内容〕 目が見えにくくなり、大きいお風呂が入りづらい。		
〔対応について〕 個浴・介助付きの入浴対応にする為、ヘルパー利用を開始する。		

お釣りを間違われた。		
聴養護	処遇会	令和 6 年 8 月 28 日
〔苦情・要望等内容〕 移動販売でお釣りを間違われた。		
〔対応について〕 入所者に、あとからではなく、その時に職員に言って貰えるよう説明する。職員には購入支援時に預かった金額とお釣りの金額を、その都度伝えるよう周知する。		

移動は車椅子を使いたい。		
聴養護	処遇会	令和 6 年 10 月 23 日
〔苦情・要望等内容〕 食堂等の移動時は、常時車椅子を使いたい。		
〔対応について〕 常時車椅子移動にすると、立位保持が難しくなるデメリットがある為、入所者に説明した上で、行きは車椅子、帰りは歩行器など臨機応変に対応する。		

歩行訓練時に職員と言い合いになった。		
聴養護	クレーム聞き取り	令和 6 年 10 月 25 日
〔苦情・要望等内容〕 訪看での歩行訓練の拒否があり、職員と言い合いになり、入所者が物を投げつけ「こんな思いをするなら訪看を止める。」と訴える。		
〔対応について〕 認知症があり、気持ちの起伏がある為、落ち着くまで訪看のサービス提供を見合わせる。		

職員に朝の挨拶を無視された。		
聴養護	クレーム聞き取り	令和 6 年 10 月 25 日
〔苦情・要望等内容〕 誘導時、「A 職員に朝の挨拶をしたが無視された。今後は誘導してくれなくてもいい。」と訴える。		
〔対応について〕 日頃から思い違いや勘違いがある入所者で、対応した B 職員を A 職員と勘違いしていた。対応した B 職員には、ご本人に分かるよう、はっきりと伝えるよう説明する。		

給食の朝食を中止し、食パンを食べたい。		
聴養護	処遇会	令和 6 年 11 月 27 日
〔苦情・要望等内容〕 今後の朝給食を全て中止し、食パンにチーズをのせて焼いて、提供して欲しい。		
〔対応について〕 全ての朝給食を中止する事は出来ないが、要望があった日に、自身で購入した食パンを焼く事は出来る事を説明する。		

トイレ中に、職員から「まだかえ。はようしいや。」と言われた。		
聴養護	処遇会	令和6年12月11日
〔苦情・要望等内容〕ポータブルトイレ使用中に、職員から「まだかえ？はようしいや。」と言われた。		
〔対応について〕ポータブルトイレを使用する際には、ナースコールを手渡し、トイレが済んだらコールを押して呼んで貰うよう、入所者に説明し、職員にも周知する。		

手が痺れる。		
聴養護	処遇会	令和7年2月12日
〔苦情・要望等内容〕「手が痺れてたまらない。」と頻回に訴える。		
〔対応について〕内科・整形等の病院を受診し検査を実施するも、異常なし。ご家族に報告し、対応について相談する。長女より「かまってちゃんなので、気を引こうとしている。夢中になれるものや、絵本、塗り絵、洗濯物畳み等をさせて下さい。」との依頼有。		

収納上段の荷物を取りたい。果物の皮を剥ぎたい。		
聴養護	処遇会	令和7年3月12日
〔苦情・要望等内容〕収納上段の荷物を自分で取りたい。果物の皮を自分で剥ぎたい。		
〔対応について〕以前、ご本人が椅子に上がり、収納上段の荷物を取っていた際に、転倒した事がある。以前、ご本人が果物の皮をナイフで剥いていて、指を切った事がある。以上の理由により、職員が対応するので職員を呼んで欲しいと説明する。		

帰宅後、失禁状態があった。また、紙パンツを履かずのパジャマの上にズボンを履いた状態の日があった。		
短期入所	窓口	令和6年11月25日
〔苦情・要望等内容〕担当ケアマネより、帰宅後確認すると紙パンツ・パッドの失禁量が多かった。また、翌週には帰宅後確認すると、紙パンツをはかずにパジャマの上にズボンを履いた状態であったのでご家族が介助をきちんとしてくれているのか不審に思っていると連絡あり。		
〔対応について〕今後、衣類・排泄・荷物について退所送迎前に再確認する事を職員間で周知する。ご家族にお詫びの連絡を入れ対応する。		