

# 苦情・相談対応報告書

平成29年度 (H29.4～H30.3)

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
ケアハウス	4月	利用者	日によって大浴場のお湯加減がぬるい日がある。定期的に日中との温度差があり夜は冷えるので、暖かいお湯をためておいてほしい。	お湯を出すときは少し熱めにし、職員が定期的にお湯加減を確認しながら、利用者さんに入浴をしていただく。
ケアハウス	4月	利用者	入浴中、水圧が下がりがシャワーが使いにくいので、何とかしてほしい。	同時に使用すると水圧が下がるので、お風呂掃除などの時間をずらして対応する。
ケアハウス	6月	利用者	女性脱衣場洗面台に髪の毛が落ちている。	定期的に巡回して掃除をしているが、十分に出来ていなかった。今後は夕方のお湯出し時に洗面台に髪の毛が落ちていないかをチェックする。
ケアハウス	8月	利用者	外出用に施設玄関に置いているシルバーカーを他の利用者さんが間違って利用され、中に私物も入れられている。	類似のシルバーカーであり、名前も見えにくいところに記載があった。今後は、見えやすい所に名前を付けるようにする。
ケアハウス	1月	利用者	女性側の入浴場の水圧が低く、蛇口から出てくるお湯もなかなか温まらない。	お湯を午前中に浴槽へ溜めていたのを、午後の早い時間に溜めるように変更する。
通所介護	6月	利用者	全体で歌を歌う際、耳が聞こえにくい為一緒に歌えない。職員が指揮をとり、みんなが楽しめるようにしてほしい。	職員と一緒に歌詞カードを指さしながら歌うことで楽しめるようになった。
通所介護	7月	利用者	右側に振り向くと首が痛いので、ボードが見えやすいよう南側の席にしてほしい。	席の配慮、ボードの置き位置等考慮しながらボードを活用する。
通所介護	8月	ご家族	自宅へ送った際に車から降り、玄関まではご家族が対応する事になっており、到着時は玄関のインターホンを押してご家族が出て来られるのを待つことになっているが、職員が介助しようとした。	希望されている送迎方法を全職員が再度きちんと把握(朝礼・終礼での確認)し、送迎を行う。

## 社会福祉法人 あすなろ会

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
通所介護	12月	ご家族	昼食後薬の処方が無くなったことを職員に伝えてあったが、持参がないと何度も同じことを尋ねられ、疑問に思われた。	直ちに謝罪し、今後全職員が薬の情報の確認を徹底する。
訪問入浴			報告はありませんでした	
居宅支援事業所			報告はありませんでした	
多機能			報告はありませんでした	
保育園	5月	保護者	駐車場を歩くときは端を歩いてほしい。車を運転しているときに怖い。	園だよりや玄関に掲示して、送迎の保護者さんに周知を行った。
保育園	8月	保護者	食事のキノコがそのままの形で排便された。丸呑みしないか心配なので刻んでほしい。	食事提供の際には、噛む練習をしている旨を伝えた上で、調理と連絡をとり、もう少し小さめに切るよう検討した。保護者の方は趣旨を理解していただき納得された。
第2保育園	6月	保護者	夕方のお迎えの時、自分のクラスにいない場合はお迎えの時にどこのクラスにいるか分かるようにしてほしい。	その日によってクラスを振り分けて保育をしているのでその時にならないと決まらない。 ①お迎えの時、玄関にクラスのお迎え場所を掲示する。 ②職員に声を掛けてもらう。(職員はお迎え場所を把握して対応できるようにする。)
第2保育園	8月	保護者	あすなろ会の七夕まつりが雨で延期になったが、それを知らずに行ってしまった。第2保育園の保護者には延期はどのように知らせてもらえるのか。	当日の悪天候により急遽開催が延期になった。前日に分かれば玄関掲示板や口頭でお知らせするが、当日の判断・決定の場合は玄関掲示板並びに問い合わせをしていただくよう事前にお便りに記載する。

## 社会福祉法人 あすなろ会