

苦情・相談対応報告書

平成30年度(4月～9月)

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	6月	利用者	薬湯の日なのに、入っているのか分からない微妙な色である。	増し湯の後に再度バスクリンを投入する。
ケアハウス	7月	利用者	一階エレベーター前が、熱がこもり、食事を待つ際に暑い。扇風機を設置してほしい。	新しく扇風機を追加。
通所介護	5月	ご家族	お迎え時、車の手すりです腕をすって出血があり、来所時に処置をした。そのことをご家族様に伝えてなく、本人様より聞いたと連絡が入った。	ご家族様に連絡を忘れないよう職員同士で話し合った。ご家族様に以後このようなことがないよう謝罪をした。
通所介護	8月	利用者	昼寝の時、簡易ベッドで休まれたが、隙間があり体が痛くなった。	固定ベッドで休んでいただいた。次回より休んでいただくベッドの場所に配慮をする。
通所介護	8月	利用者	レクリエーション作業のカレンダーの色塗りが負担である。	負担に思っていることを詳しく聞き、カレンダーの絵の部分の色塗りが負担ということであった。絵の部分は見本を使うことができることを伝えると安心され、数字の部分を進んで塗られた。
通所介護	9月	ご家族	リフターで車に乗り降りする際、大きな音がするため不安がられた。	点検は常に行っていて、異常はない事をお伝えすると安心された。
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	

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
多機能			報告はありませんでした	
保育園	7月	地域の方	朝と夕方、保育園の送迎で混んでいる時間帯に通勤で保育園の前を通ることがあるが、駐車場から出てくる車が勢よく出られることがあり、ぶつかりそうになり怖いと思うことが何度かあった。慎重に運転してほしい。事故が起きてからではいけないと思い電話連絡される。	丁寧にお断りをし、園児の送迎をされる保護者の方へも注意していただくようにすることをお伝えした。保護者の方へ、玄関に貼り紙をしたり、送迎時に呼びかけをし、左右の確認をしてゆっくりと走っていただくようお願いをした。
第2保育園	9月	保護者	おやつ後に調理室へ食器を戻す時、1人の子供が食器を投げたため、調理師が注意しようとして手をつかんだところ、お迎えに来られた祖父がその様子を見て、髪をひっぱられていると勘違いをし、説明を求められた。	事情を確認し、髪をひっぱったのではないこと、食器の片付けの指導をしようと思いつかんだことを説明したところ納得された。説明後、「私の方こそ勘違いして申し訳なかった」とお話された。

社会福祉法人 あすなろ会