

苦情・相談対応報告書

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	5月	利用者	居室の排水溝から水が漏れる。	部品が壊れ、排水管が外れていた。業者に連絡し、部品を修理。排水管を付けなおしてもらった。
ケアハウス	6月	利用者	ゴミ箱(男性脱衣場)の中の使用済パンツが捨ててあるのを見て、「以前も捨ててあるのを見た。いい気はしない。」と言われる。 男性大浴場に不消化物と思われるものが沈んでいる。	特定入浴介助が終了したら、必ずゴミ箱の汚物等は捨てるように職員に周知徹底をする。 夕食前のお風呂チェックの際、沈んでいる汚物がないかを確認して、お湯の入れ替えを行う。ただし、入れ替えに時間もかかる為、入浴者には事情を説明し、了承が得られればシャワー浴のみにしていただく。
ケアハウス	9月	利用者	食堂での注意が新しく入居された人にはされていないようだ。	入居された時に食堂での注意事項は説明しているが、時間が経つと忘れられる。居室への持ち帰り禁止等再度ご利用者の方にお伝えし、ご理解いただく。再度、職員で話し合い、紙面で注意事項を配布することにする。
ケアハウス	1月	利用者	居室のトイレスイッチが引込んでいて、接触が悪く、夜中に用をたしていると暗くなって怖い。	1/28業者対応。スイッチ不良のため、新しいスイッチを取り寄せ、付け直しが必要。 2/5業者対応。スイッチ交換作業。
ケアハウス	1月	利用者	居室エアコン使用し、大きな音がして設定温度より高くなる。	1/29業者対応。フィルター袖用パックンに亀裂あり。新しいフィルターを交換。
通所介護	7月	ご家族	いつもの迎え時間より遅く、家族さんから問い合わせの電話があった。	送迎人数や順番によって遅い時間の日もあると説明するが納得されず。今後、連絡帳に迎え時間を書くことで了承を得た。
通所介護	2月	利用者	毎月、個人で色を塗るカレンダーがあるが、自分の塗りかけのカレンダーを間違えてほかの利用者さんが塗ってしまい気分を悪くされる。	すぐに謝罪をし、新しいカレンダーを渡し、持ち帰っていただいた。
通所介護	2月	利用者	朝礼時に、お話をされている利用者さんがおられ職員の話が聞こえないと訴えがあった。	耳が遠い方もおられるので、皆様に聞こえるように話しをする。朝礼をスムーズに進められるように声掛けを行うなどの対応をとる。

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
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	9月	保護者	以前貸し出した紙パンツが返却されなかったので、2日続けて連絡帳に「返却をお願いします」と記入したところ、お父さんから電話がかかってきた。「紙パンツは返した」と言われ、持ってこられた紙パンツには全て記名がしてあったことをお話ししたら、「それは間違いで、それが返却分です。何度も返せと言われて不愉快です。」と言われた。	その時の電話にて、担任の確認不十分で不愉快な思いをさせてしまったことをお詫びした。クラス内できちんと確認をしてから、保護者さんに持ち物のことを伝えるようにすることを意識統一する。
第2保育園	8月	保護者	降園時、布パンツで帰っていて車の中で漏れてしまった。	お詫びをして、帰る前のトイレ介助をした職員だけではなく、他の職員も二重、三重の確認をし、気を付けるように伝える。
第2保育園	9月	保護者	衣服の入れ間違いがあり、連絡ノートと口頭にて、お友だちの衣服一式が入っていたことを伝えられた。ノートには「お友だちの名前がしっかりと書かれているので、もう少し気を付けて入れてほしい」と書かれていた。	お詫びをし、クラスでもう一度衣服の入れ方や、二重チェックを行うことなど意識を統一し、お迎えの際にお伝えした。
第2保育園	3月	保護者	朝つけていたスタイがなく、帰宅後にスタイがないと園に連絡あり。帰られた後に、ロッカーの上にスタイが置いてあることに気づいたので、お伝えしてお詫びした。	自分でスタイを外してしまう子もいるのでよくロッカーの上に置いてしまうが、その園児は月齢も低く自分で外すことはできない。汚れてしまった時は、ロッカーに置かず汚れ物袋に入れることを徹底した。

社会福祉法人 あすなろ会

(対象事業)

ケアハウスあすなろ	5件
あすなろ通所介護事業	3件
あすなろ訪問入浴介護事業	0件
あすなろ居宅介護支援事業所	0件
あすなろ多機能型居宅介護施設	0件
あすなろ保育園	1件
あすなろ第2保育園	3件

合計 12件