

令和4年度 苦情受付実績 14件

(内容)	利用者から職員、施設に関する苦情	9件
	外部の方から職員、施設に関する苦情	1件
	利用者から他の利用者に関する苦情	4件

利用者から職員、施設に関する苦情

嘱託医師の診察時に、待合の長椅子を医務室横に置いていたために、医務室内の利用者と先生の会話が聞こえてきたと聞いたため、個人のプライバシーに配慮し、診察待ちの長椅子を医務室入口から離して置くようにしました。

コロナウイルス感染症が始まってから感染予防のために、利用者の方には外出を禁止し、楽しみにされていた買物デーやバス旅行も中止となりました。施設内ばかりの生活でストレスが溜まり、外出させてほしいとの苦情があり、感染者が少なくなった時に、買物デーを実施しました。施設内で感染者が確認されクラスターになったため、令和4年度は希望者に1度しか実施できませんでしたが、久しぶりの買物を楽ししました。

他、職員が居室のゴミの回収忘れや食事の膳にストローの付け忘れ、台風接近前に危険のない様に洗濯竿を外したり、物干し台を倒しているが、台風通過後も元に戻すのを忘れた事による苦情であった。早速対応し、苦情の内容を朝のミーティングで報告し、職員全員に周知して再発防止に努めました。

外部の方から施設に関する苦情

2ヶ月に1度、つくし会様に来て頂き利用者の散髪を行ってもらっています。散髪を嫌がっている利用者を連れて行ったため、動いたり大きな声を出した事で、理容師さんからハサミを持っているので動かれると危険であると苦情を頂きました。拒否がある利用者は連れて行かない事と、散髪時は職員が会場を離れずに見守る事を徹底しました。

利用者から利用者に関する苦情

苦情を頂いてすぐに解決する事で、大事に至らずに済んでいます。

担当職員や相談員が利用者と充分な会話を持つ事で、不満や苦情をいち早く聞き出し、利用者にとって暮らしやすい施設、利用者が安心して生活できる施設になるよう支援していきます。