

令和元年度下半期 主な苦情・要望への対応の公表

※個人情報に関するものを除いて掲載しております。

救護施設

	苦情・要望内容	対応・結果等
3月	(利用者) 転倒やその他の危険な場合に備えて、風呂場にインターホンやブザーを付けてほしい。	職員の支援体制としては、午前中は要介助、要見守り者の入浴で職員がいるが、午後は自立利用者の入浴の為、職員が風呂場に不在な場合があるため、緊急連絡用インターホンを設置することとし、業者調整を進めている（令和2年6月時点）。

高齢施設

11月	(家族) 食堂のテレビが壊れているので、早めに対策してほしい。	職員もテレビが壊れていることを把握していたため、業者へテレビ修理と購入について調整していたところ、左記の申出を受けた。 業者より、修理不可との回答を受けて、テレビを購入し視聴可能となった。
12月	(不明) 最近、廊下で食事をしている方を見かけた。寒そうで衛生的に廊下で食事をするのはどうなのか。食事環境を考えてほしい。	利用者支援（食事・排泄・水分補給・口腔ケア）の充実を目的に、居室エリアの細分化を試行する中で、一部エリアでは一時的に夕食のみ居室前の廊下を活用。試行期間（11月～1月）で、明るさや室温など環境設定が十分に行うことができていない状況であった。 今後は、廊下の環境整備としてテーブル、採光、室温調整等を行うことで衛生面に配慮すると共に、ご家族へ状況説明の文書を発送し理解を求めた。

障害施設

12月	(利用者) 利用者に対して、あいさつ、会釈、笑顔、声かけもしない職員がいる。	園長、管理課長が、申出人から実態の確認を行ったところ、一部職員に申出内容の実態が確認されたため、職員全体であいさつや声かけ等を欠かさず行うことを決定した。
	(利用者) ①掲示物に、実習生等の敬称がつけられていない、囑託医の予定日が抜けている。 ②アフターシェーブローションが切れて3週間経過するが、職員は気付いていない。	①実習生等の紹介を掲示する際には、敬称を付けていることを説明し、囑託医の予定日が記載漏れしていたため、指摘に感謝を伝えた。 ②アフターシェーブローションは、試供品として置いていたことを説明した。
	(利用者) 入浴中、風呂場入り口のドア、仕切りカーテンが全開だった。前日の入浴時間は、扇風機にカーテンが引っ掛かった状態。人権を考えてほしい。	申出人に対して、園長にて配慮不足だったことを謝罪し、職員に対しては、今後このようなことが起きないように周知徹底した。

障害施設

1月	(利用者) 入浴時、特定利用者に対して職員2名で対応しており、不公平だ。	申出人に対し、シャワーチェア使用し、体幹保持ができない利用者の入浴介助は職員2名体制で対応していることを説明し、理解を得た。
	(利用者) 職員に数回、姿勢を直してもらっているがダメなのか。	申出人に対しては、姿勢直しではなく、ストレッチが重要であるため、各職員みんなでストレッチを意識付けた支援に取り組むことでした承を得た。
	(利用者) 職員を呼ぶ時に、名前を呼んでも来ない。だから、しゃべりたくない。	職員による定時の巡回や、申出人の呼びかけにも随時対応しているが、人手が少ない時間帯に対応できないこともある。声が届かないこともあるため、緊急時にも備え、新たな呼び出しコールを設置し、活用していただくよう申出人に伝えた。
	(利用者) 職員が怒ったら、言葉遣いが変わったり、丁寧になったりする。	馴れ合いから言葉遣いで利用者を不快にさせていることを確認したため、各会議及び倫理委員会等にて、言葉遣いに注意するよう周知し、改善に努めた。
2月	(利用者) 入所以来居室ティッシュを、個人で購入していた。	申出人は以前から複数職員に「ティッシュは個人購入か」と質問するも、施設の日用品の支給基準が曖昧だったため個人購入となっていた事実が判明した。今後は、1月あたり上限2箱として施設から支給することを申出人に伝えた。
	(利用者) 献立の件について、要望しているが回答がない。(終わった献立表が掲示されている。1週間単位にしてほしい。)	献立は2週間単位で作成されており、2週間分を貼りかえることを申出人に説明し、理解を得た。
	(利用者) ゴム手袋使用后、廃棄するのか。職員によって、排尿支援の際に、ゴム手袋を使用する職員と素手で介助する職員、ゴム手袋を装着した手でそのまま支援をする職員がいる。	職員に聞きとり確認を行ったところ、適切に手袋を使用していることを確認した。申出の要因としては、職員がいつ手袋を交換しているかが見えにくいということもあり、手袋の交換は1支援1手袋を、利用者の目の前で行うことを全職員で確認した。全職員で確認した内容を申出人に伝え、理解を得た。
(利用者) サービス未提供の確認はしているか。入浴を促すが、拒否された。衣類交換を申出するも拒否された。	入浴に関する申出であり、入浴実施状況については、風呂場にある札で確認している。しかし、申出人は入浴を断る日もあり、風呂場の札で確認することが難しいため、介護記録で入浴状況を日々確認して対応するよう改善を図った。	

障害施設

3月	(利用者) 私の居室へサンダルで入室禁止、施設内共有スペースでのサンダル履きも禁止してほしい。業務上サンダルが必要であれば、理由を明記してほしい。利用者、家族は不満に思う方もいる。	利用者支援については、靴履きが適切と判断し、業務中サンダルを履いている職員には、靴を履くよう促し、改善した。
	(利用者) 掲示板の回答文（利用者等からの意見に対する）の文字が小さいことを指摘したが、改善されていない。	申出に対して改善されていないため、再度の申出となっていることから、このことについて謝罪を行うと共に、文字を大きく改善した。

児童福祉施設

1月	(家族) 大人用の男性トイレの手洗いに、石鹼を入れてくれると嬉しい。	清掃時、液体石鹼がなくなっていることに気が付かなかった。投書を受け、すぐに液体石鹼を補充した。清掃時に確認をするよう改善した。
----	---------------------------------------	---