

平成26年度 苦情解決報告一覧表

苦情	苦情申出人				苦情受付者			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開(掲示・その他)	当事者了解非公開	不服申立
件数	7	0	0	1	8	0	0	2	0	3	0	0	2	1	8	0	0

苦情解決報告詳細

<4月度>

(申し出) 隣接住民から、樹木の枝が敷地に進入して困っている。  
 (対応) 謝罪する。翌日に伐採作業を行い、了解を得た。

<5月度>

(意見箱) 行事の時には、ビール1缶だけでなく、2~3缶飲ませて欲しい。  
 (対応) 施設には、アルコール依存症で治療されている方が多く生活されていることから、他の利用者の方にも制限をお願いしていることを説明し、了承を得た。

<6月度>

(意見箱) 旅行に行った時にホテルで、焼き肉を食べたのを思い出した。焼き肉を食べたい。  
 (対応) 嗜好調査(年3回)を実施して献立に反映させています。再度、食事サービス会議にて検討することを説明し、了承を得た。

<7月度>

(意見箱) 早く、担当者と部屋替えをして欲しい。(匿名)  
 (対応) 主任が面接を実施。最近ADLの低下が著しい同室者(折り合いの悪い)をトイレに近い居室に変更する予定をしています。買い物の欲求不満であるため、担当者と同行で買い物に行くことを説明し、了承を得た。

< 8 月度 >

※ 座談会・意見箱とも苦情無し。

< 9 月度 >

(座談会) 全居室にエアコンを設置以降、ラジオに雑音が入る時がある。

(対 応) エアコンの設置業者に原因究明の依頼をしています。現在調査中である、と説明し、了解を得た。

< 10 月度 >

(座談会) ラジオに雑音が入る。対策して欲しい。

(対 応) エアコンのメーカーが調査を行い、現在対策方法の報告を待っているところです。もう暫くお待ちください、と説明し、了解を得た。

(座談会) 害虫駆除の消毒液が布団に付いている時がある。注意して作業をして欲しい。

(対 応) 業者に、注意して作業をするように伝えた。害虫駆除の日には、ベッドを少し手前に引いて、作業がしやすいようにする等の協力をお願いし、了解を得た。

< 11 月度 >

※ 座談会・意見箱とも苦情無し。

< 12 月度 >

※ 座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 月度 >

(意見箱) 平成 27 年 1 月 20 日朝食の献立表に記載の「牛乳」が「野菜生活ジュース」に変わっていた。

1 月 18 日昼食のオムライスが美味しかった。以前に提供された「スクランブルエッグ」を載せたのよりも好きである。

(対 応) 献立表(掲示分)を訂正していなかった。今後、注意いたします。オムライスの件は、食事サービス会議にて検討することを説明し、了解を得た。

< 2 月度 >

※ 座談会・意見箱とも苦情無し。

< 3 月度 >

※ 座談会・意見箱とも苦情無し。