

## ○苦情処理の状況

【平成28年度】

受付日	申出者	苦情・意見の内容	対応内容
平成28年 6月11日	入居者 家族懇 談会満 足度調 査結果 対応	<p>●職員の質について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居室に黙って入る職員がいる。</li> <li>・言葉使いが気に入らない時がある。</li> <li>・良い人もいれば、悪い人もいる。・言葉使いが厳しい人がいる。</li> </ul> <p>●サービスプログラムについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴の場合は、大きな浴槽に入れるようにして欲しい。</li> <li>・学習塾を1週間に1回にして欲しい。</li> <li>・カラオケを1月に2回して欲しい。クラブ活動はゲームを交えたのがいい。</li> </ul> <p>●環境について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子利用者には、使いづらい所がある。(洗面台上の棚、風呂もシャワーしかして貰えない)</li> </ul>	<p>○職員の質について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉使いについて、職員同士でも声を掛け合い気をつけていきます。</li> <li>・訪室時、ノック・お声掛けをして入るようにしていますが声が小さく聞こえにくい時もあるようです。気付いて貰ってから入室するよう心がけていきます。</li> <li>・皆さんの声に耳を傾けていきます。遠慮せずに何でも言って下さい。</li> <li>・あたたかいお言葉ありがとうございます。職員の励みになる事と思います。今後ともよろしくお願い致します。</li> <li>・入居者様の事を思うあまり、言葉に熱が入ってしまう事があるようです。気に障る事がありましたら職員までお知らせください。</li> <li>・職員を対象とした研修や会議で充分に話をしていきたいと思っております。</li> </ul> <p>○サービスプログラムについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クラブや行事は、好みや体調に応じて参加して頂ければと思います。今年度より、クラブは月に2つずつとさせて頂いています。楽しみにされていた方には申し訳ありませんが、余暇時間を作り小グループでの活動を実施していきたいと思っております。</li> <li>・余暇時間は、なるべく皆様の要望に添えるよう計画していきたいと思っております。</li> <li>・大きな浴槽については、入られる方がおひとりの場合などは個浴でお願いしています。申し訳ありませんが節水・節電にご協力下さい。</li> </ul> <p>○環境について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・共有部分の他に皆様のお部屋も定期的にお掃除に入るよう調整していきます。</li> <li>・建て替えから十数年が経過しています。不具合な所が</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月に1回か2回、トイレ掃除をして欲しい。</li> <li>●掲示物等について <ul style="list-style-type: none"> <li>・できれば夜勤の方の名前を掲示して頂きたい。</li> <li>・時々、文字が小さすぎて読みづらい時があります。</li> <li>・時間が分かるよう貼って欲しい</li> </ul> </li> <li>●対人関係について <ul style="list-style-type: none"> <li>・頭を左右に振って他の人の行動を見る嫌な人物が苦手。</li> <li>・対人関係は、中々難しいです。・何とも言えませんが、我慢せんといけないし私は耳が遠いので人と話ができません。</li> <li>・意見の合わない人が多い。</li> </ul> </li> </ul>	<p>少しずつ見られているようです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・気付かれた際には、職員へお知らせ下さい。出来るだけ早急に対応していきたいと思います。</li> <li>○掲示物等について <ul style="list-style-type: none"> <li>・見えにくい、分かりにくい時には職員に声をかけて下さい。</li> <li>・行事や必要な情報を掲示させて貰っています。見えにくい方へは個別に対応できるようにしていきます。</li> <li>・必要であれば、コピーしてお渡ししたいと思います。</li> <li>・夜勤職員の名前は、掲示します。</li> </ul> </li> <li>○対人関係について <ul style="list-style-type: none"> <li>・50名の方が集まれば、気の合う人、合わない人がおられるかと思います。出来る限りの配慮はしますが、その人を変える事はできません。適度な距離をおきながら気の合う人を見つけて頂きたいと思います。</li> </ul> </li> </ul>
<p>平成28年 11月19日</p>	<p>入居者 家族懇 談会満 足度調 査結果 対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の質について <ul style="list-style-type: none"> <li>・言い方がきつい時がある。</li> <li>・優しくない人がいる。</li> <li>・良い人もいれば悪い人もいる。</li> </ul> </li> <li>言い方がカチンとくる人がいる</li> <li>・頼みごとをした時に嫌な顔をする人がいる</li> <li>●サービスプログラムについて <ul style="list-style-type: none"> <li>・水曜日の入浴がせわしい。</li> <li>・学習塾をせめて1週間に1回して欲しい。</li> <li>・クラブ活動が少なく感じる。</li> <li>・職員の介助が良い人もいるし、</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○職員の質について <ul style="list-style-type: none"> <li>・おおむね良いとたくさんのご意見ありがとうございました。言葉使いや態度に関しては、前回の満足度調査でも同様の意見が上がっていました。今後も研修・会議等で話をしながら改善できるように努めていきたいと思っています。</li> <li>・数名の方より不満の声が聴かれております対応については、やさしい笑顔、やさしい態度、やさしい言葉使いを実践できるよう心掛けていきたいと思っています。</li> </ul> </li> <li>○サービスプログラムについて <ul style="list-style-type: none"> <li>・行事・クラブについては、9月より個別に希望を聞いて園内外の活動を始めました。例えば青島へのドライブとランチ、西都原へのお花見とランチ、イオンでの買い物とランチなど楽しまれました。</li> <li>・プリントの配布等、個別に対応できるものについては、可能</li> </ul> </li> </ul>

	<p>頼むのに遠慮してしまう人もいる。</p> <p>●環境について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・少し暗い。</li> <li>・廊下が汚い時がある。</li> <li>・掃除はきちんとして欲しい。</li> <li>・食堂をきれいにしたい。小さい食材をこぼして汚れる。</li> </ul> <p>●掲示物等について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小さい文字は見えにくい。</li> <li>・ちょっと高い。献立表がもっと見えるようにしたい。</li> <li>・色んな物がゴチャゴチャしていてわかりにくい。</li> <li>・掲示物の字をもう少し大きくしていただきたい。</li> <li>・大事な事は見やすい所に貼って下さい。</li> </ul> <p>●対人関係について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・色々ある。部屋に入って欲しくない。</li> <li>・食堂で隣の方から指をさされバカにされる。</li> <li>・色々あるがしょうがない。</li> <li>・朝早くからのおしゃべりは困ります。</li> </ul>	<p>な範囲で行っていきたいと思います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴と行事の回数については、皆様からのご意見を参考に来年度に向けて検討します。</li> <li>・活動の時間を充実させるために、皆様のやりたい事への取り組みのお手伝いができたらと思っております。やりたい事がありましたら職員にお知らせ下さい。</li> </ul> <p>○環境について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以前は出来ていたことが、少しずつ困難になってきている方もおられます。職員の手を借りないと出来ない部分も増えているようです。今後、掃除に関しても日程を決めて職員で対応出来るようにしていきます。</li> <li>・ここは共同生活の場になります。皆様の支えがあつての明星園です。皆で協力して更にきれいで気持ちの良い環境で過ごせるようにしていきましょう。</li> <li>・館内の設備については、定期的に点検を行っています。その都度、対応致しますので職員へお知らせ下さい。</li> </ul> <p>○掲示物等について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出来る限り見やすいように改善していきたいと思っております。</li> <li>・掲示スペースに限りがありますので、大切な事は口頭でもお知らせ致します。また、見えにくい、分からない時には個別にお伝えしますので職員へ声をかけて下さい。</li> <li>・掲示物等、読みやすいようにできるだけ多様な文字にしておりますが、今後も皆様の目線に入るよう気をつけて掲示していきたいと思っております。</li> </ul> <p>○対人関係について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・50名の方が生活されています。気の合う人、合わない人がおられると思います。職員も出来る限りの配慮は致しますが、相手を変える事はできません。適当な距離をおきながら気の合う人を見つけて頂きたいと思っております。</li> <li>・共有の場所、早朝などは他の入居者への配慮をお願いします。</li> <li>・たくさんの方が生活されています。対人関係については、お</li> </ul>
--	---	---

		<p>・何かにつけていじめ、何が原因なのか思い当たる事は分からない。不愉快な思いで過ごしていますが、折角現在の所に入所したのにと考える事があります。(</p> <p>●全体の印象について</p> <p>・入居者の方は挨拶しない方がいる。1日は挨拶から始まるのだと思います。</p> <p>・安心して生活できるが、一人で外出できないのが不満である。</p> <p>●施設に対するご希望他</p> <p>・クラブ活動(習字・園芸など)を増やして欲しい。</p> <p>・中庭の植木を剪定して欲しい。</p> <p>・週に1回くらい洗面所、トイレの掃除をして欲しい。</p>	<p>互いに思いやりや優しい気持ちで接して頂きたいと思います。</p> <p>・入居者間での不満、苦情については、直接伝えるとトラブルになる事があります。気になる事は職員にご相談下さい。</p> <p>○全体の印象について</p> <p>・たくさんの方に「安心して生活できます」とのご意見を頂きました。これからも皆様にとって、安心して居心地の良い明星園になるよう心掛けていきたいと思っています。</p> <p>・外出・外泊については、制限しておりませんが支援の必要がある方については、おひとりでの外出は難しい場合があります。ご家族やガイドヘルパーを利用しての外出をお願いしております。</p> <p>○施設に対するご希望他</p> <p>・「ずっとここに居たい」と思って頂けるような施設作りに努めます。少しでも皆様の要望に応えられるようにしていきたいと思っています。</p> <p>・11月1日より介護職員1名増員、12月1日より介護職員1名増員予定の為、計2名増員となります。散歩、買い物、掃除など個別の対応を充実していきたいと思っています。</p>
<p>平成29年 2月10日</p>	<p>ご家族</p>	<p>食堂の席について、以前は四人テーブルで他の方と向かい合って食事をしていましたが、最近は外を向いて食事をしているようです。ひとりで外を向いて食事するのは寂しいと思いますがどうでしょうか。</p>	<p>食堂の席については、2/5(日)のミーティングの後に行った事を伝えました。2/5(日)の席替えまでは四人テーブルで食事をして頂いていたが、本人より「ここは馬鹿ばかりいる。あなたはブスだけどもっとブスな人がいる」など数名の方に言われ、その方々が嫌な思いをされた事を伝えました。状況を説明すると「わかりました。すみません」と言われました。席替えについては、今後も状況を観ながら検討する事を伝えると納得されました。</p>