

苦情処理状況（平成29年度）

清流園

No	月日	申出者	苦情の内容	解決へ向けての対処
1	4月6日	入居者	夜間における「隣室の入居者のテレビの音がうるさい」と直接隣室者に訴えたとのことで話を伺う	苦情が上がった際、テレビの音量について確認すると、トラブル防止の為に職員が調整した状態ではあった。再度申し出人と音量を確認し理解を求める。人間関係によるものもある為、その都度確認を行うことで理解して頂く
2	4月24日	近隣の住民	ふれあいの里内から流れ出す排水溝から、時折排水が見られるが雨水だけなのか？汚れも気になることから担当課が分かれば教えて頂きたい	相談のあった排水溝は、ふれあいの里内からの物であるため、翌日清掃を行う。その後相談は無いことから、その後も定期的に清掃活動を実施している
3	6月21日	入居者	申出者より「昨夜、他の利用者がトイレトーパーを使用する度、新しいものと交換し使うので注意してほしい」と相談を受ける	相手の方は精神障がいがあり独特の習慣があることからの行動であった。ご理解も難しい状況。取り外された使用中のトーパーは、職員が排泄介助など別の利用方法で使用することで申し出人の理解を求めた
4	7月10日	入居者	申し出人が普段使用するデイコーナーを認知症入居者が何度も通過し壁にぶつかる音へ対しての不満と苦情	壁にクッション材を使用し、音を緩和する等の対応を行う。また、申し出人を始めデイコーナーを利用される方へ認知症についての説明と理解を求め、職員による早めの誘導など実施している
5	7月18日	入居者	他の入居者が日中も部屋の灯りをつけていることに不満「何もしないのにもったいないので注意してほしい」と苦情	入居者の方々は様々な習慣や生活歴を持ち入所されており居室での過ごし方も様々であることを説明する。申し出人のように適度な節約はありがたいが、使用方法については職員に一任して頂くことでご理解を頂いた
6	9月13日	第三者委員 訪問聞き取り	入居者より「園内のジュース自動販売機が売り切れが多く困っている」	園内のジュース販売機については、人気商品が偏るなどあり本数を増やすなど対応をしており、現在は殆ど売り切れ状態は解消されていることを説明する
7	9月13日	第三者委員 訪問聞き取り	入居者より「施設行事について、園外に出かける行事がもう少しあるとうれしいが」と相談を受ける。花見やショッピングなど	第三者委員に年間行事を説明する。年間を通して様々な行事や外出を企画しているが入居者の心身機能に応じた内容となる為、すべてを実現することは難しいが今後も希望に近づけるよう検討をしていくことで理解を求めた
8	9月15日	第三者委員 訪問聞き取り	入居者より「園内でリハビリ訓練をするのに職員に付き添ってほしいが忙しそうで頼めない」と相談	ご本人の希望するリハビリ訓練を確認し余暇時間など希望時に付き添う対応を実施。すべての希望については対応できないところもあるがその際は説明し時間の調整など行うことで理解を求めた
9	10月19日	入居者	「他の利用者からお菓子などいろいろ貰ったが、自分はお返しをしないから、その方が私のお金を引き出しているのではないか」と相談を受ける	申し出人は、精神面が不安定になる事がありこの訴えも人間関係の崩れからの相談であった。申し出人に金銭管理についての説明を行いながら理解を求めている

10	12月11日	入居者	申し出人より施設の病院受診対応について「私たちが行きたい病院（市街地）になぜ送迎をしてくれないのか。金銭的に余裕がないのにタクシーなどで行かせるのはなぜか」と苦情	申し出人に施設サービスについて再度説明を行う。入所の際、施設が対応できる病院受診の範囲を説明。また、その範囲の医師が紹介状などで受診指示も対応するが、申し出人の受診先の希望はいずれも該当せず業務遂行などの観点から、全てに対応できないことを説明している。
11	1月4日	入居者	感染予防対策中の苦情 「感染予防対策期間には、なぜ買い物に連れて行かない」「職員代行では遠慮して希望の商品が好きないように頼めない」と苦情	施設が行っている感染予防（インフルエンザ等）対策について再度説明を行い協力を依頼し理解を求めた
12	3月29日	第三者訪問 聞き取り	入居者「食事の味付は、もう少し濃い方がいい」	食事については、嗜好が大きく分かれるものであることから、嗜好調査や聞き取りから常においしく頂いていただけるよう努力している。しかし、病気などから制限を必要としている方も多いことから説明を行いながらお互いの要望が近づけるよう今後も取り組んでいくことで理解を求めた
13	3月29日	第三者訪問 聞き取り	入居者「カラオケの行事を増やしてほしい」	施設行事については、入居者が楽しんで生活して頂けるよう日々工夫をしているところである。特にカラオケについては嗜好が分かれるものであり頻繁な開催は難しいのが現状である。少人数でも参加できるグループレクなどで回数を増やすなど努力をしていくことで理解を求めた

【総合評価】

今年度においても、年度内を通して随時苦情受付対応を実施しました。挙げられたご意見やご要望に対しては、速やかに解決に向けての取り組みを実施し、職員会議や全体処遇会議を活用し、また早期解決の必要な内容については、朝礼や終礼にて職員周知を図りました。更に、9月と3月には第三者委員の訪問を実施し、職員には言いにくい苦情や相談も聞き取りながら対応を強化し、年度評価を含め平成30年4月には『平成29年度入居者アンケート』による満足度調査を実施し総合的な評価や課題分析を行いました。

多く挙げられた苦情内容としては、人間関係によるトラブルに関する要望や苦情が多く見られるなど、集団生活の難しさによる意見が多かった。今後も、入居者の精神状態などの変化をしっかりと把握しながら、トラブルの拡大や再発防止に力を入れより良い施設環境整備に努めていきます。