

# 苦情処理簿

管理者	事務長	担当者

令和 6年	10月 29日	15時 00分	受付者		<input checked="" type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問
対象者	K様		住所		
相談者	K様 続柄 ( 妻 )		住所		
苦情内容	形見のメガネを面会時に置いたままにしており、誰かに取られたとの訴えあり、施設として何もしてくれていないとの指摘があつている。				
現 状	ご家族が言われる、メガネに関してご家族が面会をされた日で、その後面会されたご家庭に受付で見かけたかを確認している。ご家族から張り紙をして探して下さいとの訴えが為、施設で検討し対応予定となっている。 少し前に、熊本市介護事業指導課にも相談に行かれている。 ⇒ その際に今までの施設の対応をお伝えし情報共有を図っている				
改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・張り紙をし他のご家族へ呼びかけを行う</li> <li>・ご家族に連絡し現状と本人様の訴えに関して確認する</li> <li>・本人様の訴えに関して職員に申し送り傾聴を行い、施設として探していることをお伝えする。</li> </ul>				
モニタリング	現在も継続し搜索と本人様の話を傾聴している。				

# 苦 情 処 理 簿

本部長	管理者	担当者

令和 4年	1月 26日	12時 30分	受付者	徳永	<input checked="" type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問
対象者	T様			住 所	
相談者	T様 続柄( 長男 )			住 所	
苦情内容	<p>1月26日(水)に本人様の洗濯物交換でご家族来設時、事務所の職員に対して、洗濯物の件でご指摘有。</p> <p>&lt; 上記時のご家族からのご指摘 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最近、洗濯物の間違いが多い(他入居者のものが入っている)</li> <li>・お風呂に入っているはずだが、パンツ、肌着が入っていない</li> <li>・毎回バラバラなので不信感がある</li> </ul> <p style="text-align: right;">・・・など指摘有</p> <p>ご家族より洗濯物を袋に入れる前に、チェックをすれば解決するのではないかとのご意見有。対策を考えて、再発しないようにしてほしいとの要望有。</p>				
現 状	<p>上記の苦情・指摘に関しては、本人様・ご家族からの聴き取りを行い記載している。</p> <p>上記苦情・指摘内容に関して職員より聴き取りを行い対応している。</p> <p>&lt; 聴き取り内容 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴時で洗濯物を出す際は、チェック(記名・ポケット内確認・汚れなど)をするようにしているが徹底できていない状況があるかもしれない</li> <li>・入浴当日にご家族が取りに来られ、時間も早くなっておりバタバタして出しているため、確認が不十分になることがある</li> <li>・個浴でマンツーマン入浴を行っていて、1人入浴し片付けまでして他の方を誘導するようにしているため、間違いは考えにくいのだが、ダンス内で他の方と一緒にいる可能性もある(本人様も認知症があり、他の方のものを持って帰られることがある)</li> </ul> <p>※上記の聞き取りをもとに職員に指導を行い再発防止を行うようにする</p>				
改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洗濯物を出す際は、確実に記名、ポケット内、汚れなどを確認する。</li> <li>・ご家族と洗濯物の回収時間について相談する</li> <li>・定期的な居室の整理のほか、担当でダンス内を随時チェック・管理を行い再発防止を図る</li> </ul>				
モニタリング	<p>ご家族のT様(長男)へ先日の苦情・ご指摘の対応策や現状に関して相談員より電話・来設時に直接お伝えし対応している。</p> <p>ご家族より「わかった。ごめんな無理ば言うてから宜しく」と納得されている。</p> <p>数週間後にご家族確認を行い、現在は間違いも少なくなったので安心しているとの言葉を頂いた。</p> <p>ご家族より「大変だけど、よろしくな。俺たちも来る前には連絡するけん、今のままやってもらえればいいけん」と納得の言葉を頂いている。</p> <p>※上記をもとにご家族からの苦情・ご指摘に関しては、改善していると判断する。</p>				