

平成19年度 苦情受付状況

施設名：特別養護老人ホーム 富士楽寿園

時 期	内 容	回 答 (対 策)
平成19年4月	ご利用者より 「夜間、同室の利用者がうるさくて眠れないので、居室を替えてほしい。」との訴えがありました。	すぐに居室の変更が出来ないため、その方が落ち着いて休めるような方法を検討していることを伝え、了承されました。 その後、居室内のベッド位置を変更し離すことで了承されました。
平成19年5月	ご利用者のご家族より 「個人所有のタオルシートが1枚見当たらない。」との訴えがありました。	すぐに施設内を探すものが見つからないため、その旨を伝え謝罪しました。 3日後、洗濯場より発見されたためご家族に確認して頂き、了承されました。
	ご利用者のご家族より 「面会時、窓際のカーテンが開いていたため本人に直射日光が当たっている。」との訴えがありました。	カーテンを閉め忘れていたことを謝罪するとともに、今後もカーテンの開閉に留意することを伝え、了承されました。
平成19年6月	ご利用者のご家族より 「床頭台にいつもの軟膏がない。すぐに塗布できるように置いて欲しい。」との訴えがありました。	皮膚の状態が改善しているため現在は塗布していないが、その旨をご家族に伝えていなかったことについて謝罪し、今後も常時置くことで了承されました。
平成19年9月	ご利用者2名より 「同室の利用者が一方的に傍若無人な振り舞いをする。言っても聞かないので何とかして欲しい。」との訴えがありました。	そのご利用者については障害により理解力が低下していることを伝え、居室の変更を検討することを了承して頂く。 10月にそのご利用者の居室を変更し2名のご利用者より了承されました。

平成19年度 苦情受付状況

施設名：特別養護老人ホーム 富士楽寿園

時 期	内 容	回 答 (対 策)
平成19年10月	ご利用者より 「シーツ交換の度に隣のベッドとの間隔が狭くなっており、車いすが入らない。」と訴えがありました。	シーツ交換の際に配慮が足りなかったことをご利用者に謝罪し、職員に対しては、ベッドの位置が明確になるよう印をつけ、車いす分のスペースを空けるように周知しました。
	ご利用者より 「自分のベッドに他の利用者が寝ている。」と訴えがありました。	その方がまだ入所間もない人であり、部屋を間違えてしまったことを伝え、了承されました。
平成19年11月	ご利用者より 「着ている服が小さい。」との訴えがありました。	サイズが大きい衣類を購入するため、後日職員と共に買物に出かけました。ご利用者も納得されました。
平成19年12月	ご家族より 「食事中、近くの方が騒がしいため気が散って食が進まないようだ。食事の席を変更してほしい。」との訴えがありました。	すぐに職員間で検討し、翌日より食事席を静かな場所へ変更し、了承されました。
	ご利用者より 「同室の方が使用しているポータブルトイレが近くにあり、臭いも気になる。」との訴えがありました。	ポータブルトイレを少し離れた位置に変更し、消臭も配慮し了承されました。その後、使用していたご利用者の状態が軽快したため、居室内でのポータブルトイレの使用を終了しました。
平成20年1月	ご利用者より 「トイレを使用後、水を流さない人がいる。」との訴えがありました。	水が流れていない状況を確認した上で、流しやすくする工夫や、貼紙、職員の巡回等によりトイレを清潔に保つようにすることを伝え、了承されました。
平成20年3月	近隣住民より 「大淵荘の建設について、夜間遅くまで工事をやっているおり騒音で迷惑している。」との訴えがありました。	当夜いた工事関係者が住民に対して説明をし、工事が夜間に及び迷惑をかけたことと今後このようなことがないように注意することを約束し、謝罪しました。