

平成24年度前期（4～9月）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24年 5月	（ご利用者より） 「一部の職員は私が知らないうちに、ベッドのシーツ交換を始めてしまった。」という訴えがありました。	その場で職員の対応の不手際を、謝罪しました。職員に確認・注意することを約束し、了承されました。 その職員に、事実関係を確認すると、ご本人に確認してから行っているとのことでした。同時に関わった複数の職員も同意見だった為、このような事例もあるので慎重に確実に声掛けすることを職員同士にて確認合いました。
平成24年 6月	（ご利用者より） 「一部の職員が私の頼みを聞いてくれない。」という訴えがありました。	その場でリーダーが、ご利用者に不快な思いをさせたことを謝罪しました。更に、全職員に注意喚起することを約束し、了承されました。具体的な内容を確認すると、通常は自ら行っている行為だったため、他の要因があるのではないかと思い、訴えを傾聴したところ自分の生い立ちをしゃべりだしました。 しばらく傾聴し、ご利用者が落ち着かれた為、通常は自ら行っている行為をお手伝いさせてもらえるか伺ったところ、自ら行うということで了承されました。
8月	（ご利用者より） 食事時間に「特定のご利用者が、食事中に職員の悪口を大きな声で言っているの、とても不愉快になる。」という訴えがありました。	その場で謝罪し、当事者に職員から話をさせて頂くということで了承されました。その後、その対象の利用者に何か困ったことがあるのか伺ったところ、職員への要求と自分の生い立ちを話されて、傾聴するとご本人も落ち着かれました。 その際に、必要があれば相談員のほうで直接伺いますので、またお話しをさせてくださいとお願いをし、了承していただきました。
8月	（ご利用者より） 食事の際「このおかずがボソボソしているので練ったものにしてほしい。」という訴えがありました。	その場で、担当に伝える約束をし、了承されました。栄養士にこの件を伝え、厨房に対応をお願いしました。 次の食事の際に相談員が立ち会い、食事の形状を一緒に確認させてもらい、ご利用者にも了承していただきました。