

平成24年度後期（10～3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10月	（ショートご利用者より） 深夜帯0時30分に「ホールの電気とテレビを消してくれ。これじゃあ眠れない。」という訴えがありました。	その場で、一部照明を切り、テレビ音も少し小さくして対応し、ご利用者は了承されました。 ホールにおいて他利用者の対応のための事柄だったが、座る位置・照明の場所・テレビの音の大きさを職員同士にて確認し合いました。 また、職員会議にて他対応（空き部屋があったら提供、日中活動を活発にして夜間は就寝するリズムづくり等）を話し合い、みなさんが安眠できる環境を提供できるよう検討しました。
平成24年10月	（ご利用者より） 居室の壁の「電気コードが自分の操作する車椅子に引っかかってしまう。」という訴えがありました。	その場で、状態を確認すると、一部分が飛び出していた状況だったため、すぐ修繕。ご利用者にも確認して頂き、了承されました。
10月	（ご利用者より） 「職員の夜勤時に、職員の話し声があまりにも大きい。」という訴えがありました。	その場で、不快にさせてしまった事をお詫びし、当事者に職員から話をさせて頂くということでした承されました。 当事者にも、確認を取り、職員会議にてあくまでも相手の立場になることと言動に注意する旨をお互いに注意し合いました。
平成25年1月	（ご利用者家族より） 「母の足をみたら、巻き爪になっていて、びっくりした。」という訴えがありました。	その場で、看護師が爪を切って、了承されました。ご利用者の状態変化について職種間の報告・連絡を徹底するよう職種会議にて確認し合いました。