

# 平成30年度前期（4月～9月）苦情受付状況

施設名： 富士楽寿園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
平成30年5月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「昨日お風呂に入った時、浴槽の湯温がすごくぬるかった。職員はお湯の温度を確認しないのか。」と申し出がありました。</p>	<p>ご利用者様に不快な思いをさせたことにお詫びをし、当日の入浴介助に当たった職員に確認を行いました。湯温に関しては、入浴前に職員が手の感覚で確認をしていましたが、湯温計を使っての計測はしていなかったという事実確認ができました。</p> <p>ご利用者様の申し出と確認できた事実を職員会議にて周知をし、その中で、入浴前に湯温の確認を行うことはルール化されていたので、改めて職員間で共有しました。</p>
平成30年9月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「食後に自分（ご利用者様）が手伝いのつもりで食べ終えた他の利用者さんの食器を片付け始めると、ある職員さんから「私の仕事なので大丈夫です」と言われた。自分は何か職員さんの役に立ちたいと思っているけどやらせてもらえないのか。」と申し出がありました。</p>	<p>ご利用者様の意向を踏まえ、職員会議にて申し出の内容を全体に周知し、検討の結果、ご利用者様に手伝っていただくことに問題はないことを確認しました。改めてご利用者様にお詫びをするとともに、現在は可能な範囲での手伝いをお願いしています。</p>
平成30年9月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>「食後にトイレへ行ってからホールの席（いつもの食事席）に戻ろうとすると、職員さんから「いま掃除中だから、部屋に行っていて」と言われた。」と申し出がありました。</p>	<p>掃除中であってもホールの席で過ごしていただくことに問題はないことを確認しました。その場でご利用者様にお詫びをするとともに、現在は特別に制限することなくご利用者様の席で過ごしていただいています。</p>

<p>平成 30 年 9 月</p>	<p>(ご利用者様より)</p> <p>「トイレで呼び出しボタンを押して職員を待っていたが、全然来てくれない。5 回くらい押して、その都度赤いライト (呼び出しを教えるライト) が消えるので、気付いてはいるはずだ。」と申し出がありました。</p>	<p>ご利用者様に対応ができなかったことをお詫びし、当日の担当職員に確認を行いました。職員はご利用者様からの呼び出しには気付いており、手元の確認ボタンを押しましたが、他のご利用者様の対応中のため、ご利用者様のところへすぐに行けなかったとのことでした。</p> <p>この件に関して、職員会議において改めてコールの対応手順や対応が難しい場合の動きについて再確認をしました。また、ご利用者様には会議の内容をお伝えし、了承をいただいています。</p>
--------------------	---	--