

社会福祉法人 愛生会

平成29年度 法人事業に対する苦情対応等

受付日	申出者	<div style="display: flex; justify-content: space-around; border-bottom: 1px solid black;"> 要望 意見 </div> 苦情	対 応
平成29年度	ご利用者様	・対話集会から・・・ご利用者様の主な要望・意見 ①同室者がうるさく困る。 ②布団乾燥機はそのまま置かないで、きちんとセットして欲しい。 ③荘内を車椅子で自操していると、後ろから遅いという人（利用者）がいる。とても不快です。 ④食堂テーブルで、向かいに座っている人が食事中に咽るのが気になる。最近特にひどいようだ。以前注意して、咳き込む時は口を手でおさえてと伝えたが、最近ひどくて嫌だ。何度も吐く人もいて食堂なのにおかしいと思う。 ⑤用事を頼まれたら返事をして欲しい。自分の言葉が伝わっていないと思う。	①状況を把握して、部屋替えで対応しました。 ②本人がベッドに休んでいたため、後でかけようと置いて行っが、別の職員が終了したと思い、機械を片付けてしまったよです。本人には状況を説明し、今後は職員間の連絡をしっかりと行うことを伝えました。 ③対話集会にて以下の内容で利用者全体に報告しました。 「車椅子をこぐ速さはみんな違います。『遅い』の一言で傷つく人もいますので他の人の行動に対して色々言うのはやめましょう」 ④食堂テーブル上に、小さい透明なパーテーションを置いて対応しました。 ⑤本人にはきちんと対応しますと伝え、この内容は後日閲覧し職員には周知徹底してもらいました。