

社会福祉法第82条による苦情解決処理状況を開示します。

(平成22年11月1日～平成23年3月31日)

施設名	申出人	申出内容	処理状況	報告	その他
やまびこ園	利用者	居室が乱雑になっているから整理して欲しいと伝えたが対応してくれない。	利用者本人と話し合いを持ち、一週間に一回ケース担当が行うようになる。	対応結果を報告し申出人も納得	第三者委員の立ち会い不要
	利用者	夜間、同室者のテレビの音が大きく気になって寝れない。	同室者と話し合いをし、夜間はイヤホンをしてもらうように対応する。	対応結果を報告し申出人も納得	第三者委員の立ち会い不要
	利用者	背中を拳で叩かないで欲しい。	事実確認をして、手を出すのではなく、お互い口頭にて話しをし日頃から言動に注意してもらう。	対応結果を報告し申出人も納得	第三者委員の立ち会い不要
ヘルパー ステーション やまびこ	利用者の 家族	排泄介助と水分補給が16:00になっても来ないので職員に尋ねると、担当ではないと言われた。	家族に謝罪する。	対応結果を報告し申出人も納得	第三者委員の立ち会い不要
	利用者の 家族	排泄介助の水分補給がなかなか来てくれないのはどうということか。	家族に謝罪する。	対応結果を報告し申出人も納得	第三者委員の立ち会い不要
	利用者	依頼した時間に対応してくれなかった。	謝罪し、今後注意するよう伝える。	対応結果を報告し申出人も納得	第三者委員の立ち会い不要
デイサービス センター やまびこ	利用者	午睡場で休む際、エアコンが入っていると音がうるさく、風も当たるので切っ て欲しいが早く切ると、休 む時にはすぐ寒くなってい るので、何とかして欲しい。	本人に休む人が午睡場に行っ てから、エアコンを切るよう にする事を伝える。 又、エアコンを切り音の出ない ヒーターで対応する。	対応結果を報告し申出人も納得	第三者委員の立ち会い不要
	利用者	デイサービス利用の際、1 回目の血圧が高く、2、3 回と血圧測定し。3回目の 血圧が安定していた為入 浴した。手帳には2回、3 回目の記入がされておら ず、家族からも血圧が高い のと心配されている。なぜ 記入しないのか。	本人より「血圧を測っても記入 していなければ、安定してい るのか分からないし、測って も意味がない。」と話しがあ る。日誌だけでなく本人の 手帳に記入できるように謝罪 する。	対応結果を報告し申出人も納得	第三者委員の立ち会い不要