

平成 23 年度前期（4 月～9 月）苦情解決報告資料

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
1	6月26日	居室が汚い。ご利用者様自身の整容も不十分。また、御利用者様本人の笑顔が消えており、顔がこわばった様子だった。	処遇関係	能古清和園	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の多忙化によって、清掃が後回しになっていた。 ・職員の能力によってケアの水準が確保できていない。 ・リビングの席で隣の利用者様から暴言を言われるようになったため、席順を入れ替えたら、今度は他の2名の利用者様から暴言を言われるようになった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃チェック表を作成し、居室内の清掃を必ず毎日行える体制を整える。 ・現在作成中の介護マニュアルが完成したらそれを活用していく。 ・他利用者からの暴言がなくなるような席順の工夫を行う等のリビングでの環境の改善を行う。
2	9月13日	居室の清掃管理がなっていない。このような状況下で母は食事等をとっているのだから、衛生面が心配である。	処遇関係	能古清和園	<ul style="list-style-type: none"> ・チェック表が上手く機能しなかった。最初は徹底できていたが持続することができなかった。 ・業務内の日課としての清掃が現体制では十分に行えていない。 ・職員の能力によって、ケアの質にばらつきがあるため、時間内に清掃ができる職員とできない職員がいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の改善を行い、無駄な時間を作らない。 ・ケアの水準を統一できるようなマニュアル等を活用していく。 ・清掃において業務内に行えない部分は外部に委託して、生活環境の衛生改善を図る。