

【秘】
苦情受付票 No.1

受付日	平成 23年 4月 1日	苦情発生時期	平成 23年 4月 1日
記入者	田中 康久	苦情発生場所	食堂
利用者	入居者	申出人	M(女性)
苦情内容・申出人希望	相談の分類	1, ケア内容 2, 個人の嗜好・選択 3, 財産管理・遺産・遺言等 4, 制度・施策・法律 5, その他【 】	
	朝食の際、いつも座っている椅子に唾がかけてある。どうにかしてほしい。		

申出人の要望	話を聞いて欲しい 考えて欲しい 回答が欲しい 調査して欲しい 改めて欲しい その他【 】		
申出人の確認	第三者委員会への報告の要否	要	<input checked="" type="radio"/> 否 確認【 】
	話し合いへの第三者委員の立会の要否	要	<input checked="" type="radio"/> 否 確認【 】
想定原因	説明・情報不足 職員の態度 サービスの内容 サービスの量 権利侵害 その他【 】		
処理過程	一日様子を見るも、再度唾あり。(4月2日)		
	4月3日、誰が行っているか不明な為、当直者が隠しカメラを設置。(朝5時~6時半に設置)4月4日、唾なし。そのまま継続し、隠しカメラ設置。		
	4月5日、唾あり。(隠しカメラには何も映っていない。)		
	4月6日、水滴あり。(隠しカメラには何も映っていない。)		
	その後も隠しカメラ継続。6日以降何もなし。		
	朝6時、6時半、7時に椅子を確認するも、唾なし。		
結果	-----		
	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。		

改善内容	-----		
	数日、隠しカメラを設置するも、唾をかけている人は判明しなかった。		
	当直者が、都度食堂の椅子を確認する事により、数日続いたものの4月6日以降なくなった。		

【秘】
苦情受付票 No.2

受付日	平成 23年 5月 10日	苦情発生時期	平成 23年 5月 10日
記入者	田中 康久	苦情発生場所	居室
利用者	S(女性)	申出人	S(女性)
苦情内容・申出人希望	相談の分類	1, ケア内容 2, 個人の嗜好・選択 3, 財産管理・遺産・遺言等 4, 制度・施策・法律 5, その他【 】	
	平成22年9月にバルサンを行って頂いたが、また小さい虫が発生した為、バルサンを再度行ってほしい。		
申出人の要望	話を聞いて欲しい 考えて欲しい 回答が欲しい 調査して欲しい 改めて欲しい その他【 】		
申出人の確認	第三者委員会への報告の要否	要	<input checked="" type="radio"/> 否 確認【 】
	話し合いへの第三者委員の立会の要否	要	<input checked="" type="radio"/> 否 確認【 】
想定原因	説明・情報不足 職員の態度 サービスの内容 サービスの量 権利侵害 その他【 】		
処理過程	バルサンを購入し、5月14日に申出人が外出する為、使用させて頂く。 小さい虫が数匹見られる。		
結果	再度虫が発生した際は、報告して頂き、都度バルサンを使用させて頂く様 話をし、了承して頂く。		
改善内容	バルサンを使用する事により、小さい虫が減少した。		

【秘】
苦情受付票 No.3

受付日	平成 23年 6月 1日	苦情発生時期	平成 23年 6月 1日
記入者	田中 康久	苦情発生場所	女性用大浴室
利用者	入居者	申出人	F(女性)
苦情内容・申出人希望	相談の分類	1, ケア内容 2, 個人の嗜好・選択 3, 財産管理・遺産・遺言等 4, 制度・施策・法律 5, その他【 】	
	女性用大浴室に置いてあるマットの下に、ビニール製のマットを敷いてほしい。 (マットが濡れたままだと、莫塵が腐ってしまう為。)		
申出人の要望	話を聞いて欲しい 考えて欲しい 回答が欲しい 調査して欲しい 改めて欲しい その他【 】		
申出人の確認	第三者委員会への報告の要否	要	否 確認【 】
	話し合いへの第三者委員の立会の要否	要	否 確認【 】
想定原因	説明・情報不足 職員の態度 サービスの内容 サービスの量 権利侵害 その他【 】		
処理過程			
	現在、毎日マット交換を行っている。今後も、都度交換する様にする。 また、莫塵が濡れてしまわない様に、専用の敷物を購入し、マット下に敷いて 様子を見る。		
結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。		
改善内容	マットの下に専用の敷物を敷く事により、莫塵が濡れない様になった。		

【秘】
苦情受付票 No.4

受付日	平成 23年 7月 29日	苦情発生時期	平成 23年 7月 29日
記入者	田中 康久	苦情発生場所	居室
利用者	入居者	申出人	M(男性)
苦情内容・申出人希望	相談の分類	1, ケア内容 2, 個人の嗜好・選択 3, 財産管理・遺産・遺言等 4, 制度・施策・法律 5, その他【 】	
	ナースコールの声(事務所から聞こえる声)が小さく、聞こえにくい。 調整をしてほしい。		
申出人の要望	話を聞いて欲しい 考えて欲しい 回答が欲しい 調査して欲しい 改めて欲しい その他【 】		
申出人の確認	第三者委員会への報告の要否	要	<input checked="" type="radio"/> 否 確認【 】
	話し合いへの第三者委員の立会の要否	要	<input checked="" type="radio"/> 否 確認【 】
想定原因	説明・情報不足 職員の態度 サービスの内容 サービスの量 権利侵害 その他【 】		
処理過程	居室に行き、ナースコールの確認を行い聞きとりにくかった為、九州電力に連絡し、 調査を依頼。		
	後日、基盤をみて頂き、基盤が悪くなっているとの事で基盤の交換依頼。 8月29日修理実施。		
結果	修理後、居室のナースコールを確認して頂き、申出人の了承を得る。		
改善内容	基盤を交換する事により、ナースコールが聞きやすくなった。		