

平成 18 年度 苦情処理実績報告

■ 受付番号 No3

■ 受付日時 平成 19 年 3 月 17 日

■ 受付担当 渡辺雅信

■ 申出人 利用者 (公表は本人希望により匿名)

■ 苦情内容

食事中、次の 2 名の食事態度 (マナー) を改めさせてほしい。食事を取った気がしない。

A さん 食べたものを人前ではき出される。見えないように手を添えるか器を

口元に持って行くかしてほしい。

B さん 入れ歯にもものが詰まったとき、入れ歯を外してお茶で洗う行為をやめてほしい。

上記要望を施設職員 (申出人が公表せず) に相談したが「若い頃からの習慣だから」としか回答して貰えず不満である。

■ 処理過程

- ・ 事実確認 事実確認を行い本人に注意を促す。
- ・ 利用者処遇教育 職員教育の中で進めていく。

■ 改善内容

・ A さんに事実確認を行うも記憶なし。他利用者から見ると食欲をなくす行為である旨説明し、了解される。(平成 19 年 3 月 19 日)

・ B さんに事実確認を行う。本人はそのような行為は一度もしていないと否定される。そうした行為があった場合、他利用者から見ると食欲をなくす行為である旨説明し、了解される。(平成 19 年 3 月 19 日)

・ 全体会議にて、理事長より匿名で苦情内容の説明を行い、団体生活では他の人に不快感を与える行為は慎むよう、利用者全員に協力依頼を行った。(平成 19 年 3 月 24 日)

・ 利用者処遇教育。事前に相談された職員の回答は相談者の納得の出来るものでは無かったことを確認、今後そのような曖昧な回答をしないよう職員教育を行う。

・ 苦情申出人へ処理過程、結果を報告。本人よりお礼の言葉を頂いた。(平成 19 年 3 月 28 日)