

苦情解決報告書

令和7年6月30日

第三者委員 様

事業所名：養護老人ホーム鮮雲荘

令和6年度に受け付けた苦情の状況について下記の通り報告致します。

No.	受付年月日	申出人	分類	苦情内容	解決年月日	対応内容
1	R6.10.3	本人	説明・情報提供	預かり金の出納帳の記載欄に、福祉用具業者の支払いの記載があった。以前も「飯塚病院受診料」との記載が通院したことがないにも関わらずあった。2回目であり「私のことボケてるって思ってたべな」とのお言葉	同日	同姓名の一字違いの方の支払いを本人から引き落とししてしまっていた。預かり金担当職員よりお詫びと説明に伺う。 再発防止として、毎月の出納帳を担当相談員とチェックしあうこととした。
2	R7.1.8	本人	職員の処遇	特定職員について話あり。夜間薬を持参する時の態度がつけんどんに渡される。	1.10	当該職員の翌出勤日に苦情について伝え、状況確認する。最近体調が悪いからか、ご本人から言葉少なく受け取られていたので、あまり声をかけすぎないようにしていた。当該職員より本人にお詫びする。
3	R7.1.23	本人	サービスの内容	各居室の暖房を一日つけておくと狭い居室内が乾燥しすぎるため、毎食時に一旦止めて換気することとし、全入所者向け何度かに分けて説明をして実施していた。他職員へ「施設長が代わってからなんでも省エネ省エネってうるさくなった。寒くてしょうがない」とのお話を受ける。	3.5	もともと暖房の効きが悪いとのことのお話も受けていたとのこと。丁度お申し出のところに、本人と別方向の居室の暖房が故障。そのお詫びと説明の際に、本人の居室側も暖房の点検を改めて行うこと説明。併せて換気の趣旨について説明する。 その後、実際にエアコンが少し弱めであることが判明する。その修理に時間を要するとの説明しもう少しお時間をいただきたいこと伝える。ご納得いただく。
4	R7.2.12	本人	サービスの内容	入所者全体の対話会にて煮物の大根やじゃが芋が硬かったとのご意見あり。その後個別に話を聞いてほしいと、煮物の野菜もだが、親子煮やうなぎの時にたれが少ないと言ったのに次の時にも同じだった。気をつけますとは言われるが、わかってきているのか。今日などは髪の毛が入っていた。	2.13	栄養課主任よりご本人へ説明とお詫びに伺う。煮物の硬さは調理方法によるものであったことお詫びした。親子煮については気を付けてはいたが、次回からはさらにたれを多めによそうこと説明し納得いただいた。