

### 令和3年度 相談・苦情の概要と事業所の対応

受付方法	申出人	相談・苦情内容	事業所の対応
口頭	利用者ご家族	先日、ユニット職員から手足が冷たいと話を聞いたが施設の中や部屋の温度管理はどうなっているのか知りたい。 申出人の希望：本人の体調が心配なので必要なものがあったら教えてほしい。	ユニット職員と直接話をして、施設内、居室内のエアコン調整は温室計を設置し調整しています。 エアコンが苦手であれば洋服を七分袖、長袖で対応しています。 また、あわせて寝具調整も行っている旨説明し納得いただく。
口頭	利用者ご家族	本人の自宅が区画整理対象となり取り壊されるため、施設に住所を移したい。 申出人の希望：施設で住所変更の手続きをしてほしい。	7月、8月の介護保険、医療保険等の更新があるので、すべて揃ってから住所変更をする方がスムーズである旨説明。 市担当課へ確認、施設にて対応可能な回答を頂き、住所変更終了。 ご家族へ報告済み。
口頭	利用者ご家族	郵便物は開封して施設に関係のないものだけ送るように前にも言ったが、開封せずに送られてきた。 職員同士の伝達できていない。 申出人の希望：今度から開封して中身を見て送ってほしい。	以前、開封して送るように言われた際に、介護保険関係分は開封するが、それ以外の明らかに関係がないものはそのまま郵送するようにお伝えした。 今後は、事務長が開封し確認後施設に関係のないものは甥へ送付するようにすることで了解された。
口頭	利用者ご家族	ラジオの電源が入りづらい。 テレビのBSが映らない。 申出人の希望：ラジオ、テレビBSが映るようにしてほしい。	ラジオの電源については、施設建物が鉄筋コンクリートのため入りづらいことを説明し、ラジオの位置やアンテナの角度を変えることで聞こえるようになったため納得された。 BSについては屋外アンテナ線が断線していたため修理完了、映るようになったことで納得される。
口頭	利用者ご家族	窓越し面会で2階へ上がったがカーテンが閉まって何も準備がされていないと激高され苦情あり こういう事が2回・3回と続くと困る。 申出人の希望：面会時しっかり準備をお願いしたい。	面会の準備ができていなかったことについてお詫びする。 ユニットスタッフには予約の時間には面会できるように準備しておくところを徹底しました。
口頭	利用者ご家族	コロナワクチン接種を打たないと言ったが、職員に感染者が出たと聞いたので母が心配。 申出人の希望：母も1回目・2回目を打ってほしい。	市保健センターへ相談1回目 4月2日・2回目 4月30日で施設職員送迎、付添にて予防接種を受けられた。 ご家族様にも報告済み。