

苦情相談状況（30年度）

No	月 日	苦 情（相 談）内 容	対 応 内 容	結果（経過）
1	6. 28(木)	日々の生活に張合いがない	毎月のイベントにも積極的に参加するように話をしました ほかにやりたい事があれば申し出てくれるように話をしました	積極的に行事に参加するようになりました
2	6. 28(木)	酸素の補充はいつも午前中に来てくれるが、連絡もなく夕方になってしまいとても不安になった	今後、遅れるようであれば必ず連絡をしてもらうよう業者さんをお願いをしました 連絡を受けた際には必ず本人に伝えるよう職員に徹底しました	遅れる際の連絡は午前中のうちに来るようになりました
3	6. 28(木)	洗面台が濡れていたの注意をしたら喧嘩（口論）になった	本人は拭いたつもりでも拭き残しがあつたかもしれないという説明をしました（注意された入所者の方の視力が弱いため） トラブルの原因になるので直接本人に注意しないように話をしました	その後、苦情はない
4	9. 13(木)	トイレの清掃用モップが汚れており臭くてとても不衛生だと思う	早急に確認し、翌日新しい物と交換をしました	汚れ具合を見ながらモップの交換やモップを洗濯するように周知しました
5	9. 13(木)	トイレのフタ（洋式）が外れていて隅に置きっぱなしになっている	早急に修理をして当日中に取付けを行ないました	故障、破損などが確認できたものは早めに職員に伝えるようお願いをしました
6	12. 20(木)	①席が決まっていなのに座ろうとすると邪魔扱いされる ②洗面所がいつもビショビショ、水切りをしているのかコップを洗面台にたたく音がしたり他人に対する気配りがない ③咳をしているのにマスクをしていない人がおり衛生管理がなっていない	①居間の席は決まりがないので譲り合うことを再度周知しました ②洗面所の汚れに関しては共有の場所なのでお互いが気を付けて思いやりを持って生活するよう話をしました ③咳が出る時や風邪気味の方はマスクの着用を徹底しました	その後、苦情はない
7	12. 20(木)	3階トイレでタバコを吸っている人がいる	（申し出人に喫煙者を聴き取る） 本人に事実確認をしたが喫煙所に行き規則は厳守しているとのこと、しばらく様子を注意深く見ていく	その後、苦情はない
8	12. 20(木)	耳が遠い者に対し入所者同士でジェスチャーで伝えることは良いことと悪いことがある、理解しにくい時は不快に感じる	難聴の入所者同士などでは会話などが成り立たない場合が多いので伝えたい事があれば職員に代弁してもらったり、自分がされて不快に感じる事は相手にも同じことをしないよう話をしました	その後、苦情はない
9	3. 25(月)	行事の中止や延期はしっかり伝えて欲しい	館内放送での連絡を徹底、場合によっては個別に口頭で伝えるようにしました 急な変更においても周知し忘れないよう徹底していく	その後、苦情はない
10	3. 25(月)	トイレを清潔に使ってほしい	トイレや洗面所は共有の場所なのでお互いが気を付けて使用するよう話をしました 汚れなど気づいた際は職員に伝えるようお願いをしました	その後、苦情はない