

平成27年度 社会福祉法人葵寮苦情解決の状況

苦情内容（受付期間）	対応結果
洗面所を使用している時に掃除をする職員がいて困る。 (2015/4～6)	事実確認を行い、職員に周知する。
他利用者への苦情。(2015/4～6)	個人的な問題なため、様子を見る。
利用者同士のケンカに対する苦情。(2015/4～6)	当人達に注意をする。
手芸を行っている部屋が暗い。 (2015/4～6)	電灯の種類を変えることで対応。
外部講師の行事内容に対する要望(2015/7～11)	講師に内容を伝えた。
ダイルームの椅子の用法について他利用者への苦情。 (同内様で13件)	椅子の配置換えを行った。
苦情の解答について、解答されていない件がある。 (2015/7～11)	匿名の苦情で個人的な内容だと皆の前で発表することは出来ない為、どうしても解答が必要であれば記名するよう皆に伝えた。
ケンカをした利用者への職員の注意が不公平との苦情。 (2015/7/11)	ケンカが起きない様に職員がフロアを毎日ラウンドすることで対応。
職員の利用者への言葉づかいについての要望。(2015/7～11)	言葉遣いには注意するよう職員全体に話すことで対応。
他利用者に対する苦情（同内容5件）。(2015/7～11)	本人には注意し、部屋替えを行った。
職員の対応に対する苦情 (2015/10～12)	職員に確認し、特に問題なかった為対応なし。
他利用者への苦情(2015/10～12)	個人の感情の問題の為対応なし。
ダイルームでのテレビの鑑賞方法に対する他利用者への苦情（話し声がうるさい） (2015/10～12)	他の人達のこと考えながら、話しをしてもらう。
自分の体調に関して職員への要望（2016/1～3）	嘱託医に相談し特に問題ないとの返答あった。
食事に対する要望（2016/1～3）	病気により区別していることを説明。
他利用者への苦情（2016/1～3）	個人の感情の問題の為対応なし。
他利用者に対する苦情	個人の感情の問題の為対応なし。

(2016/1~3)	
他利用者への苦情（2016/1~3）	個人の感情の問題の為対応なし。
食事に対する感想（2016/1~3）	特に対応なし。
他利用者のデイルームの使用 方法に対する苦情（2016/1~3）	デイルームの使用方法について全員に説明。
他利用者への苦情（2016/1~3）	個人の感情の問題の為対応なし。
他利用者への苦情（2016/1~3）	個人の感情の問題の為対応なし。
食事に対する要望（2016/1~3）	通常の献立にて対応済。