

平成28年度 社会福祉法人葵寮苦情解決の状況

苦情内容（受付月）	対応結果
食事に対する要望。(4～6)	通常の献立にて対応済。
他利用者に対する食事に関しての苦情。(4～6)	個人の感情の問題の為対応なし。
洗濯中に誰かに洗濯機を止められてしまう。(4～6)	全利用者に気をつけてもらうよう説明することで対応。
他利用者に対する苦情（解読困難）。(4～6)	個人の感情の問題の為対応なし。
他利用者のデイルームの使用方法に対する苦情（7～10）	デイルームの使用方法について全員に説明。
他利用者に対する食事に関しての苦情（7～10）	個人の感情の問題の為対応なし。
おかずの提供方法についての苦情（7～10）	試用で行っていた為、現在は問題なし。
他利用者の整容に対する苦情（7～10）	個人の好みであるが清潔にするよう全体に話を する。
おかずの提供方法についての苦情（7～10）	厨房のミスであり、改善済。
他利用者のデイルームの使用 方法に対する苦情（7～10）	デイルームの使用方法について全員に説明。
他利用者のデイルームの使用 方法に対する苦情（7～10）	デイルームの使用方法について全員に説明。
おかずの提供方法についての 苦情（7～10）	厨房のミスであり、改善済。
食事の味付けに対する要望 （7～10）	個人的な嗜好の為、様子を見る。
同室者が夜中に電気を点けて いることについての苦情（7～ 10）	気をつけるよう全体に話を する。
食事に対する要望（7～10）	個人的な嗜好の為、様子を見る。
献立に対する要望（7～10）	時々出すよう検討する。
当番を行いたい。（7～10）	掃除当番に加わってもらう。
墓参時のお金に関する要望 （解読困難）（7～10）	高額な金額だった為、対応不可。
老人ホームにいきたいという 要望（7～10）	見学に行くことを提案
デイルームの空調に対する苦 情（7～10）	気温によって空調は変えていることを全体に説 明。
他利用者のデイルームの使用 方法に対する苦情（7～10）	デイルームの使用方法について全員に説明。
他利用者のデイルームの使用	デイルームの使用方法について全員に説明。

方法に対する苦情(10~12)	
老人ホームにいきたいという要望(10~12)	見学に行くことを提案
食事に対する要望(10~12)	個人的な嗜好な為、様子を見る。
食事に対する要望(10~12)	個人的な嗜好な為、様子を見る。
他利用者のデイルームの使用方法に対する苦情(10~12)	デイルームの使用方法について全員に説明。
他利用者のデイルームの使用方法に対する苦情(1~3)	デイルームの使用方法について全員に説明。
老人ホームへ行きたいという要望(1~3)	見学に行くことで対応。
献立に対する要望(1~3)	選択制で出すよう対応。
他利用者への不満(1~3)	個人の感情の問題の為、対応なし。
献立に対する要望(1~3)	個人的な嗜好な為、様子を見る。
他利用者に対する苦情（解読困難）(1~3)	訴え内容がはっきりしない為、対応なし。
職員に対する苦情(1~3)	職員に確認したが事実確認できなかった。
他利用者に対する苦情（解読困難）(1~3)	訴え内容がはっきりしない為、対応なし。
食事に対する苦情(1~3)	訴え内容がはっきりしない為、対応なし。
他利用者に対する苦情（解読困難）(1~3)	訴え内容がはっきりしない為、対応なし。
他利用者に対する食事に関しての苦情(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(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(1~3)	訴え内容がはっきりしない為、対応なし。
他利用者に対する苦情(1~3)	訴え内容がはっきりしない為、対応なし。
トイレで手を洗わない人がいる(1~3)	全員に気をつけるよう話をする。
他利用者に対する苦情(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(1~3)	個人の感情の問題の為対応なし。
自分の行動に対する反省の弁(1~3)	特に対応なし
他利用者に対する苦情(1~3)	個人の感情の問題の為対応なし。
職員への質問(1~3)	本人と話しをすることで対応。
他利用者に対する苦情（解読困難）(1~3)	訴え内容がはっきりしない為、対応なし。
職員に対する苦情(1~3)	職員に確認したが事実確認できなかった。