

平成29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
他利用者に対する苦情※同様のものが他2件(4-6)	個人の感情の問題の為、様子を見る
生命保険を掛けたい(4-6)	生活保護受給中である為、難しいことを説明
保険会社で積立貯金をしたい(4-6)	生活保護受給中である為、難しいことを説明
食事献立希望(4-6)	検討する
他利用者に対する苦情同様のものが他2件(4-6)	全利用者に注意を促す
特定の利用者に対する苦情(4-6)	その利用者が退所した為、対応なし
食事内容に対する苦情（辛かった）(4-6)	検討する
職員への苦情(4-6)	本人同士話しをして、言い分を聞きお互い納得した
職員への苦情(4-6)	全利用者に説明し対応済
館内放送の声が聞こえない(4-6)	繰り返し伝えるようにする
食事の盛りつけ方の希望(4-6)	検討したが、以前要望があつての現在の盛りつけになっている為変更なし
他利用者に対する苦情※同様のものが他16件(7-9)	個人の感情の問題の為、様子を見る
放送の声が聞こえない※同様のものが他2件（7-9）	放送を繰り返し伝えるようにする
居室の扉にのぞき窓があり着替えなどが見える（7-9）	全居室入口にカーテンを設置する
職員に対する苦情（7-9）	職員全員に注意喚起
職員に対する苦情（7-9）	当事者間に事情聴取し注意を促す
外出後の荷物チェックについての苦情（6-7）	チェック方法を変更した
施設替え希望※同様のものが他2件（7-9）	行先の調整をした
物品の購入希望（7-9）	現在使用している物が古かった為、新しい物を購入した
通院希望（7-9）	既に通院している為、特に対応なし
特定の利用者に対する苦情※同様のものが他1件（7-9）	職員の方で注意をする
空調設備の使用方法についての希望（7-9）	検討する
食事時の調味料についての希望（7-9）	病気等の為増やせないことを説明した
食事献立希望（7-9）	通常献立で対応している内容
職員に対する苦情（10-12）	全員に注意喚起する
施設替え希望（10-12）※同様のものが他1件	行先の調整をした
他利用者に対する苦情①（10-12）※同様のものが他6件	個人の感情の問題の為、様子を見る
特定の利用者に対する苦情②（10-12）	職員から本人に注意する
特定の利用者に対する苦情③（パンを部屋に持って帰る）（10-12）	職員が様子を見る
他利用者に対する苦情④（散歩に参加しない）（10-12）	職員が声掛けをする
手洗いを見てほしいという要望（10-12）	見るようにしている
自分の病気に関する意見①（10-12）	対応無し

自分の病気に関する意見② (10-12)	同様の意見もあった為、改善していく
食事献立希望 (10-12)	通常の献立で提供されている
放送の声が聞こえない (10-12)	繰り返し伝えるようにする
おやつやお菓子についての質問 (10-12)	全員に情報提供する
掲示物への要望 (10-12)	対応する
居室にハンガーを掛ける所が欲しい (10-12)	検討する
食事献立希望 (10-12)	既に通常の献立で提供されている
食事に対する苦情 糖尿食の献立の違い (1-3)	説明不足だった為、今後気をつけるようにする
職員に対する苦情(1-3)	匿名であり個人の感情の問題の為、様子を見る
お菓子販売でのお菓子の内容についての苦情(1-3)	好みのお菓子については外出時に購入するよう説明する。
特定の利用者に対する苦情 (飲酒している) (1-3)	事実確認出来ない為、様子を見る
食事献立希望(1-3)	通常の献立で提供されている。
他利用者に対する苦情 (悪口が多い) (1-3)	全利用者に注意を促す