

令和4年度苦情解決

No	受付期間	内容	対応
1	4月-6月	職員への要望(外部講師の行事の内容について)	内容については希望は伝えるようにする
2	4月-6月	他利用者に対する苦情(早朝から髭剃りをしている)	全体に向けて注意する
3	4月-6月	職員への苦情(言い方がキツイ)	本人に自覚は無いようだが、全体に向けて注意をする
4	4月-6月	職員への苦情(差別をされる)	上記同様
5	4月-6月	職員への苦情(機嫌が悪い悪い人がいる)	上記同様
6	4月-6月	職員への要望(友人からの電話を増やしたい)	こちらで制限する事ではない為、本人にお任せする
7	4月-6月	職員への苦情(友人との電話の内容を聞かれる)	電話のいる部屋にはいるが聞いていないことを伝える
8	4月-6月	職員への苦情(友人との電話の内容を聞かれる)	上記同様
9	4月-6月	職員への苦情(友人との電話の内容を聞かれる)	上記同様
10	4月-6月	職員への苦情(差別をされる)	本人に自覚は無いようだが、全体に向けて注意をする
11	4月-6月	職員への苦情(差別をされる)	上記同様
12	4月-6月	他利用者に対する苦情(掃除のやり方が悪い)	気付いた所で職員が注意する。
13	4月-6月	職員への要望(ゴミブリがでたからなんとかしてほしい)	ゴミブリ駆除商品を設置
14	4月-6月	他利用者に対する苦情(私の事を職員に言いつける)	個人の見解の為、対応なし
15	4月-6月	他利用者に対する苦情(命令してくる人がいる)	個人の見解の為、対応なし
16	4月-6月	職員への苦情(電話の回数を制限される)	電話の回数が多い為、少し控えるようにアドバイスをした。常識的な範囲内で継続はしていく。
17	4月-6月	他利用者に対する苦情(入浴時にネームプレートをとられる)	個人の見解の為、対応なし
18	4月-6月	職員への要望(早く退所したい)	家族や市と相談要
19	4月-6月	職員への要望(美容院に行つてパーマをかけたい)	コロナの為、外出制限中(訪問理容検討)
20	4月-6月	職員への要望(家族と面会、外出がしたい)	面会は可だが、外出はまだ許可できない(コロナの為)
21	4月-6月	職員への要望(ヨガのレクリエーションをお願いしたい)	希望が多ければ来年度も検討します。
22	4月-6月	他利用者に対する苦情(散歩をさぼる人がいる)	職員が気づいたところで声掛けを行う。
23	4月-6月	職員への要望(おやつの内容について)	お菓子屋さんと相談する
24	4月-6月	他利用者に対する苦情(食後に散歩をしている人がいる)	時間帯によっては許可している
25	4月-6月	他利用者に対する苦情(食後に散歩をしている人がいる)	上記同様
26	4月-6月	他利用者に対する苦情(起床前から顔を洗っている)	本人に注意をする
27	4月-6月	他利用者に対する苦情(起床前からハミガキをしている)	上記同様
28	4月-6月	職員への要望(もっと自由してほしい)	主訴不明
29	4月-6月	職員への要望(ポットのお湯を熱くしてほしい)	提供温度が決まっている為、今よりも熱くはできない
30	4月-6月	他利用者に対する苦情(1階の人が2階に新聞を読みに来る)	新聞は共有物であるため、特に問題なし
31	7月-9月	職員への苦情(みんなの前で恥をかかされた)	本人に自覚は無いようだが、全体に向けて注意をする
32	7月-9月	他利用者に対する苦情(ペーパータオルの補充してほしい)	全体に向けて注意する
33	7月-9月	職員への苦情(しるばるようになった)	本人に自覚は無いようだが、全体に向けて注意をする
34	7月-9月	職員への要望(処置室に鍵がないからつけてほしい)	使用中の札を付けるようにする
35	7月-9月	職員への要望(おやつの種類を要望)	外出再開時に自分で購入してもらう
36	7月-9月	職員への要望(エアコンの温度について)	経費が上がっている為、設定は変えられない
37	7月-9月	職員への苦情(みんなの前で恥をかかされた)	本人に自覚は無いようだが、全体に向けて注意をする
38	7月-9月	職員への要望(お茶バッグを自己購入したい)	検討する
39	7月-9月	職員への苦情(言い方の悪い職員がいた)	職員全体に言い方について注意をする。
40	7月-9月	他利用者に対する苦情(散歩をさぼる人がいる)	職員が気づいたところで声掛けを行う。
41	7月-9月	他利用者に対する苦情(起床前から顔を洗っている)	本人に注意をする
42	7月-9月	職員への要望(エアコンの温度について)	経費が上がっている為、設定は変えられない
43	7月-9月	職員への要望(テイクアウトの回数を増やしてほしい)	イベント食の回数を増やしている為、テイクアウトの回数は変えな
44	7月-9月	職員への要望(外食を兼ねた外出をさせてほしい)	コロナがおさまってきているとは言えない為、買い物外出は許可となるが、飲食はまだ許可できない
45	7月-9月	職員への要望(食事中のお茶の量を増やしてほしい)	総量としては充足しているため、特に増やすことはしない
46	7月-9月	他利用者に対する苦情(悪口を言われた)	個人の見解の為、様子見
47	7月-9月	他利用者に対する苦情(起床前から顔を洗っている)	全体に注意をする
48	10月-12月	職員への要望(退所させてほしい)	実施機関に相談
49	10月-12月	職員への要望(福祉の人を呼んでほしい)	実施機関に相談
50	10月-12月	職員への要望(福祉の人を呼んでほしい)	実施機関に相談
51	10月-12月	他利用者に対する苦情(部屋に勝手に入って来て指図をし	他利用者の部屋に勝手に入らないよう全体に注意。ノックはする
52	10月-12月	職員への要望(衣類販売会の入室順番について)	順番は変えて行う
53	10月-12月	職員への苦情(退所してほしい旨を遠回しに言われた)	個人の見解の為、様子見
54	10月-12月	職員への苦情(挨拶したのに素っ気なかった)	本人に自覚は無いようだが、職員全体に向けて注意をする
55	10月-12月	職員への苦情(私が話をした内容に笑った)	個人の見解の為、様子見
56	10月-12月	職員への苦情(言い方の悪い職員がいた)	本人に自覚は無いようだが、職員全体に向けて注意をする
57	10月-12月	他利用者に対する苦情(女性の部屋に男性が行っている)	職員が気づいたところで注意をする。
58	10月-12月	職員への苦情(私の事をバカにして笑った)	本人に自覚は無いようだが、職員全体に向けて注意をする
59	10月-12月	職員への苦情(職員が私の事をバカにしている)	個人の見解の為、様子見
60	10月-12月	職員への苦情(休憩中の職員が対応してくれない)	休憩中でない職員に対応をお願いするよう説明
61	10月-12月	職員への苦情(差別する職員がいる)	個人の見解の為、様子見
62	10月-12月	職員への苦情(同じことをしても私ばかり職員に注意される)	他の方にも同様の注意は行っている。
63	10月-12月	他利用者に対する苦情(お菓子のやり取りをしている人がいる)	職員が気づいたところで注意をする。
64	10月-12月	職員への要望(薬用のお湯が冷めてしまう。)	待ち時間を短くするよう対応方法変更
65	10月-12月	他利用者に対する苦情(物のやり取りをしている人がいる)	職員が気づいたところで注意をする。
66	10月-12月	他利用者に対する苦情(並ぶ順番でズルをする人がいる)	職員が気づいたところで注意をする。
67	10月-12月	職員への要望(おやつの日を増やしてほしい。)	おやつをこれ以上出すのは難しい。
68	10月-12月	他利用者に対する苦情(コップ洗いを簡単に済ませている)	全体に向けて注意を行う
69	10月-12月	他利用者に対する苦情(私に対して強い態度の人がいる)	個人の見解の為、様子見
70	10月-12月	職員への要望(おやつの日を増やしてほしい。)	おやつをこれ以上出すのは難しい。
71	10月-12月	職員への苦情(言い方がきつい職員がいる)	言い方については職員全体に注意
72	10月-12月	職員への苦情(言い方がきつい職員がいる)	言い方については職員全体に注意
73	1月-3月	他利用者に対する苦情(廊下のベンチで喋っている人達がうるさい。別の所に行つて欲しい。)	話しをしてはいけない場所ではない為、特に対応なし。
74	1月-3月	職員への要望(先日観賞したDVD番組がおもしろかった。)	機会を見てまた行つてもいい
75	1月-3月	職員への要望(先日観賞したDVD番組がおもしろかった。)	機会を見てまた行つてもいい
76	1月-3月	他利用者に対する苦情(散歩をさぼる人がいる)	職員が気づいたところで注意をする。
77	1月-3月	他利用者に対する苦情(男女でお菓子のやり取りをしている)	職員が気づいたところで注意をする。
78	1月-3月	他利用者に対する苦情(朝から大きい声でしゃべっている男女がいる)	全体に対して注意を行う。
79	1月-3月	職員への要望(たまには紅茶も飲みたい。)	緑茶も含め検討
80	1月-3月	職員への苦情(言い方の悪い職員がいた)	職員全体に言い方について注意をする。

81	1月-3月	職員への苦情(言い方の悪い職員がいた)	職員全体に言い方について注意をする。
82	1月-3月	他利用者に対する苦情(ペーパータオル使いすぎ)	全体に向けて注意を行う。
83	1月-3月	他利用者に対する苦情(物のやり取りをしている)	職員が気づいたところで注意をする。
84	1月-3月	他利用者に対する苦情(外出時にノンアル飲料を飲んでいる)	個人の見解の為、様子見
85	1月-3月	他利用者に対する苦情(男女でお菓子のやり取りをしている)	職員が気づいたところで注意をする。
86	1月-3月	他利用者に対する苦情(ペーパータオル使いすぎ)	全体に向けて注意を行う。
87	1月-3月	他利用者に対する苦情(私に対して強い態度の人がいる)	個人の見解の為、様子見
88	1月-3月	他利用者に対する苦情(私に対して強い態度の人がいる)	個人の見解の為、様子見
89	1月-3月	他利用者に対する苦情(内職の時間をごまかす人がいる)	職員の方で、確認し必要あれば注意を行う
90	1月-3月	他利用者に対する苦情(内職の時間をごまかす人がいる)	職員の方で、確認し必要あれば注意を行う
91	1月-3月	職員への要望(担当職員希望。)	個人の見解の為、様子見
92	1月-3月	職員への要望(自分の想いを投書)	個人の想いの為、特に対応なし
93	1月-3月	職員への苦情(言い方の悪い職員がいた)	職員全体に言い方について注意をする。
94	1月-3月	職員への要望(自分の想いを投書)	個人の想いの為、特に対応なし
95	1月-3月	職員への要望(自分の想いを投書)	個人の想いの為、特に対応なし
96	1月-3月	職員への要望(エアコンの温尾を上げて欲しい)	節電に協力してもらっている為、個人的な対応はしない。
97	1月-3月	他利用者に対する苦情(投薬時に順番を守らない人がいる)	投薬方法について再確認する
98	1月-3月	他利用者に対する苦情(男女でお菓子のやり取りをしている)	本人達に確認するが、否定。
99	1月-3月	職員への要望(コロナ5類後の外食時の飲食再開について)	検討後、再開とした。
100	1月-3月	他利用者に対する苦情(自発的に洗濯をしない人がいる)	全体に向けて話をする。