令和5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(トイレ掃除時に除菌シートを使用したい)	必要な人は個人で購入してもらう
2	4月-6月	他利用者に対する苦情(ごはんがまずいと言っている)	個人の見解の為、対応なし
3	4月-6月	職員への要望(毎日髭を剃りたくない)	個人の見解の為、対応なし
4	4月-6月	職員への苦情(国に訴える)	個人の見解の為、対応なし
5	4月-6月	他利用者に対する苦情(散歩をしていない)	気付いた所で職員が注意をする。
6	4月-6月	他利用者に対する苦情(手洗いの順番を守らない)	気付いた所で職員が注意をする。
7	4月-6月	職員への要望(観たい映画がある)	検討する。TVで放映すれば録画する
8	4月-6月	職員への要望(タバコを買いに行きたい)	外出時の購入許可がでる。
9	4月-6月	職員への要望(おやつの回数を増やしてほしい)	カロリー的におやつは増やすことはできない
10	4月-6月	職員への苦情(電話を取り次いでもらえなかった)	電話を取り次ぐ時間を過ぎていた
11	4月-6月	職員への苦情(私の事を笑っている)	そのような状況は見受けられない
12	4月-6月	他利用者に対する苦情(手洗いの順番を守らない)	気付いた所で職員が注意をする。
13	4月-6月	他利用者に対する苦情(散歩をしていない)	気付いた所で職員が注意をする。
14	4月-6月	他利用者に対する苦情(悪口を言う人がいる)	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(態度が大きい人がいる)	個人の見解の為、対応なし
16	4月-6月	職員への要望(紅茶を飲みたい)	外出時に飲んでもらう
17	4月-6月	職員への苦情(私の事をバカにしている)	本人含め、職員全体に注意
18	4月-6月	職員への要望(おやつの回数を増やしてほしい)	カロリー的におやつは増やすことはできない
19	4月-6月	職員への苦情(トイレにペーパーがない時がある)	なくなっているのに気づいた人が教えて欲しい
20	4月-6月	他利用者に対する苦情(私の苦情を書く人がいる)	個人の見解の為、対応なし
21	7月-9月	職員への要望(電気の蚊取り線香が欲しい)	個人での購入は可とする。
22	7月-9月	職員への要望(職員との外出時に飲食をしたい)	禁止はしていない為、必要性により許可している。
23	7月-9月	他利用者に対する苦情(挨拶を返さない)	個人の見解の為、対応なし
24	7月-9月	職員への要望(1日の喫煙の本数を増やしてほしい)	検討したが、反対多数の為現状のまま。
25	7月-9月	他利用者への苦情(ペーパータオルの消費が激しい)	全体に向けて注意。
26	7月-9月	他利用者に対する苦情(早朝にロゲンカをしている)	その時点で教えてくれれば職員が注意をする。
27	7月-9月	他利用者に対する苦情(挨拶を返さない)	個人の見解の為、対応なし
28	7月-9月	他利用者への苦情(歌を歌っている声が大きい)	大きすぎる場合は職員から注意をする
29	7月-9月	他利用者への苦情(歌を歌っている声が大きい)	大きすぎる場合は職員から注意をする
30	7月-9月	他利用者への苦情(男女関係の件)	その都度本人達に注意する
31	7月-9月	他利用者への苦情(洗濯物の干し方の件)	職員の方で注意を行う
32	7月-9月	職員への要望(おやつの日を増やしてほしい)	カロリーの関係上難しい
33	7月-9月	他利用者への苦情(洗濯機の使い方の件)	気付いた所で職員が注意をする。
34	7月-9月	他利用者への苦情(スマホを使っている人がいる)	アラームとして使っている為、許可している。
35	7月-9月	他利用者への苦情(デイルームの使い方について)	全体に向けて注意
36	7月-9月	職員への要望(ペーパータオルをやめてハンカチ使用に)	ペーパータオルは食堂利用時のみとする
37	7月-9月	職員への苦情(タバコを隠された)	特にそういった出来事はなかった為、対応なし
38	7月-9月	職員への苦情(タバコを隠された)	上記同様
39	7月-9月	他利用者に対する苦情(人の悪口を言っている)	個人の見解の為、対応なし
40	7月-9月	他利用者に対する苦情(他の人のテレビを覗いている)	本人用のTVを購入した。
41	7月-9月	他利用者に対する苦情(悪口を言われている)	名前が上がった方には注意をした