

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きる。
9	4月-6月	職員への要望(おやつ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	他利用者への苦情(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
42	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)	見つけた所で職員が注意をする。
43	10月-12月	他利用者に対する苦情(悪口を言っている)	個人の見解の為、対応なし
44	10月-12月	他利用者に対する苦情(スマホを使用している。)	スマホの所有は許可しているが、部屋でしようすること。通信はできない。
45	10月-12月	職員への苦情(言い方がきつい)	全体に向けて注意。
46	10月-12月	他利用者に対する苦情(嫌な噂をきいた)	個人の見解の為、対応なし
47	10月-12月	他利用者に対する苦情(男女関係の件)	その都度本人達に注意する
48	10月-12月	他利用者に対する苦情(散歩をしていない)	見つけた所で職員が注意をする。
49	10月-12月	他利用者に対する苦情(散歩をしていない)	見つけた所で職員が注意をする。
50	10月-12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
51	10月-12月	職員への要望(銀行に外出したい)	使用しない銀行である為、行く必要がない
52	10月-12月	他利用者に対する苦情(石鹸の使いすぎ)	職員が気づいた所で話をする。
53	10月-12月	他利用者に対する苦情(散歩をしていない)	見つけた所で職員が注意をする。
54	10月-12月	他利用者に対する苦情(早朝から手を洗っている)	全体に向けて注意
55	10月-12月	他利用者に対する苦情(水を出しっぱなしにする)	全体に向けて注意
56	10月-12月	職員への意見(おやつへのお礼)	特に対応なし
57	10月-12月	他利用者に対する苦情(悪口を言っている)	個人の見解の為、対応なし
58	10月-12月	他利用者に対する苦情(お金のやり取りをしている)	個人の見解の為、対応なし
59	10月-12月	職員への要望(正月に正月らしい音楽を流してほしい)	検討する。
60	10月-12月	他利用者に対する苦情(お金のやり取りをしている)	証拠もなく本人は否定している為様子見。
61	10月-12月	職員への要望(木曜レクで行いたいこと)	検討する。
62	10月-12月	職員への苦情(行事に連れて行ってもらえなかった)	本人が関係する行事ではなかった為。
62	12月-3月	他利用者に対する苦情(口の体操をしていない)	見つけた所で職員が注意をする。
62	12月-3月	他利用者に対する苦情(散歩をしていない)	その都度職員が声掛けを行う。
62	12月-3月	他利用者に対する苦情(トイレの鍵をしない。)	全体に向けて注意する。
62	12月-3月	職員への要望(甘酒が飲みたい)	検討する。
62	12月-3月	他利用者に対する苦情(口の体操をしていない)	見つけた所で職員が注意をする。
62	12月-3月	職員への要望(外出範囲を広げて欲しい)	4月より範囲拡大した。
62	12月-3月	職員への要望(甘いコーヒーが飲みたい)	外出にて対応。
62	12月-3月	職員への苦情(主訴不明)	特に対応なし
62	12月-3月	職員への要望(お菓子の種類を増やしてほしい)	金額的に難しい
62	12月-3月	職員への苦情(嫌な言われ方をした)	本人自覚は無いが、受け手によってはそうとられることもあることを注意
62	12月-3月	職員への意見(自分の俳句)	特に対応なし
62	12月-3月	職員への意見(自分の詩)	特に対応なし
62	12月-3月	職員への苦情(嫌な言われ方をした)	本人自覚は無いが、受け手によってはそうとられることもあることを注意

