

苦情解決公表

	受付日	意見等内容	解決日	解決結果等
1	2022.5.26	隣の入所者が、「洗濯物を干す位置をずらしてほしい・・・私が干すところが狭いからどうにかして!」と強く言われた。どうしたらいいか・・・とのこと。	2022.5.26	その後すぐに訪室し、ベランダの物干し竿の高さを調整。隣の入所者の洗濯物を干す場所を十分の取り、支障がないようにする。お互いベランダに出てもらい、洗濯物を干す場所を確認。2人とも納得する。これで様子見とする。
2	2022.6.2	食事の呼び出し放送の前にエレベーターでしゃべりながら待っている人がいる・・・放送の前には、居室を出ないことになっているはずなので、注意してほしいとの意見あり。	2022.6.2	他の入所者から話を聴くと2F入所者には、そのような方はいないことが判明。 3Fでは3名の入所者が放送前に出ていることが判明する。よってその3名には個々にお呼びし注意を促す。これで様子見。
3	2022.6.15	ゴミ捨て場についての苦情あり。 ゴミの分別が出来ていなくて、電池の所にハサミが入っていたり、缶や瓶の所に違ったものが入っていた・・・と言い、ビニール3袋にそれらを入れて持ってくる。	2022.7.7	分別への協力に対してお礼を述べる。その後、ゴミ箱の中を探っているとそれを見ている入所者から誤解を招くケースがあるので、今後はそのようなことに気が付いたら、すぐに職員へ伝えるだけにしてほしい・・・と依頼する。理解して下さった様子。来月の「全体集会」でゴミの分別について、注意を呼びかける予定。
4	2022.7.23	事務所へ来る。 以前入浴時、入所者から身体のことを言われ傷つき、かなり気になっていた経緯あり。そのことについて、まだ気になっているとのこと。 「あの人が近づいて来るとドキドキする・・・。イヤで仕方がない・・・。会いたくない・・・。行き会っても挨拶してくれない・・・」など不安や不満を訴える。どうしたらいいか・・・とのこと。	2022.7.23	できるだけその入所者には当分近づかないことやできる限り意識しないこと、また相手のイヤな所ばかりを見るのではなく、良い所を見るように見方を変えるなどアドバイスする。すると少し楽になった様子。 今後何かあった場合1人で悩まず、すぐに職員へ相談するようにと伝えておく。これで様子見。
5	2022.12.14	話しがあると行って事務所へ来る。 先日から訴えていた食事の席について、ある入所者から自分の隣へ座るように指図することについての不満を訴える。隣の席が嫌ではないが、とにかく指図されることに対して気に入らない様子。	2022.12.14	食事の席は自由席なので、断って好きな席へ座るようにとアドバイスする。また断るのが難しいのであれば、職員が間に入ってその入所者に対して話すので、遠慮なく言ってほしいと伝える。これで様子見。その後問題なし。