

2022年度 苦情解決事業（意見箱）内容報告

月日	苦情内容	フロア	対応	苦情受付
2022/5/24	毎日入よくしたい	4 F	<ul style="list-style-type: none"> ・名前なし ・特定ができず、事実確認が困難 ・松〇、中〇、小〇が検討し、結果座談会にて下記の通り説明することにした。 <p>最近暑い日が続いており、毎日お風呂に入りたい気持ちは理解できる。しかし、お風呂は一つしかなく、男女交互に入ってもらうことで何とか回せているのでご理解とご協力くださいと伝える。利用者からの意見は特になし。意見が多いようならシャワーなどの検討をしてきたい。</p>	名前なく、個別に説明ができない。投稿が不利益になると思われるか、投稿することによって不利益になることはないことを施設全体に説明していくよう指示した
2022/6/5	職員のことばづかいがわるいですとく名	3 F	<ul style="list-style-type: none"> ・匿名 ・特定できず、事実確認が困難 ・フロア職員に確認 ・6月度職員会議でも確認を行う。 ・松〇、中〇、青〇が検討、誕生会の際に、利用者の前で謝罪し、以後充分気を付けたい旨伝えた。 	匿名希望で、個別に確認できず。名前の呼び方に問題があるのか、言葉づかいそのものなのか、威圧的態度があったのかなどが不明。その時の利用者との支援状況にも課題があったかもしれないので、できるだけ記録に残しておくよう指示した
2022/6/30	たんとうかえてほしい	3 F	<ul style="list-style-type: none"> ・名前なし ・特定ができず、事実確認が困難 ・松〇、中〇、青〇が検討し、利用者の特定が難しく、要観察の方向とする。 	平素から利用者間コンフリクトをしつかり観察し、少しでも問題がある場合にはフロアスタッフでミーティングを行い、対応をとる体制を整えるようお願いした
2022/12/1	部屋さむい！！	3 F	<ul style="list-style-type: none"> ・名前なし、かなりの確率で特定はできるものの、匿名処理 ・青〇氏に確認すると、日頃から寒いと訴えているものの、他利用者はそうでもない人が多く寒いと感じる人が少数であること、他利用者よりも薄着でありまずは着る服で調整するように促していることなどに鑑み、個別対応で様子を見る。 	特になし