

令和3年度 苦情解決報告一覧表

苦情 件数	苦情申出人				苦情受付			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開（掲示・その他）	当事者了解非公開	不服申立
6	6	0	0	0	6	0	0	4	1	1	0	0	0	0	5	1	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

（申 出） 「Wi-Fiを導入してほしい」と意見箱に投函がある。

（対 応） 利用者には携帯電話(本体)を所持している利用者も増えてきている状況に加え、コロナ禍により外出制限中であることから、無料Wi-Fiを活用出来ていない状況からの意見と思われる。
現状、利用者向けへの設置に関しては公平性や、トラブルを未然に防ぐ目的などから導入不可との判断となる。上記の旨、掲示板に掲示を行い返答している。

〈6月度〉

（申 出） 「カップ焼きそばが食べたい、ピザ・コーンフレークも」と意見箱に投函がある。

（対 応） 栄養士へ報告。食事サービス会議にて検討を行い、カップ焼きそばは対応が難しい。ピザに関してはバイキング料理での提供を検討。コーンフレークについては、朝食での提供が可能であるとの判断となる。栄養懇談会にて利用者全体の意見を考慮し提供出来る物は提供出来るよう対応を決定する。
その後、7月利用者懇談会にて周知している。

〈7月度〉

申出事項なし

〈8月度〉

（申 出） 「作業担当職員が女性ばかりで大変そうにしているため、人員を増やすことは可能か」と投函がある。

（対 応） 苦情受付担当者にて詳細な聞き取りを実施。
「忙しそうにしている職員を見て配置替えや職員増が可能か。」との意味合いであった。気持ちとしてはありがたい意見であると伝え、職員加配が可能であればその様な対応を行いたい、採用の状況やその他の業務の兼ね合いから要望通りに話しが進むかは不透明であると返答。理解と共に了承を得る。
意見要望の公開希望があったが、話しの中で公開は行わないで良いとの判断から公開無しとなる。

〈9月度〉

（申 出） 「『携帯電話の使用方法について』で掲示している使用に関する注意喚起のポスターと実際の運用が違う。」との内容の指摘がある。

（対 応） 苦情受付担当者にて詳細な聞き取りを実施。
「ポスター掲示内容が違う。ペースメーカー使用者に注意を払う必要がある。」との意見であった。ポスター内容を見直す旨説明。ペースメーカーに関しては申出者の訴える人物は使用していない旨を訂正を行い、理解と共に了解を得る。その後、ポスター内容を改め掲示を行う。

〈10月度〉
申出事項なし

〈11月度〉
申出事項なし

〈12月度〉
申出事項なし

〈1月度〉
申出事項なし

〈2月度〉
(申 出)

「テレビのチャンネルについて、同じ人ばかり替えている。」と投函がある。

(対 応)

記名があった為、フロア担当者から直接話を尋ねる。
同じ人から変更希望があるのは確かである。しかし、チャンネルを変更するときにはその場にいる人にて多数決で決定していることを説明する。多数決でチャンネルを決定していることを説明したところ、理解を得られ、納得された。

〈3月度〉
(申 出)

「施設生活で自転車をしようさせて欲しい。」投函がある。

(対 応)

利用者懇談会にて職員間で検討中である旨伝え、後日返答する旨伝えている。
コロナ禍に伴う外出制限からの希望である。
自転車利用に伴う、利用者の利便性とリスク等を踏まえて導入の是非について検討を行っている。