

**令和4年度 苦情受付  
苦情内容及び改善結果報告**

1	項目	食堂での食事に関して
	苦情内容	A氏と同じテーブルで食事をしているがむせる事が多い。 コロナウイルスの飛沫感染の事もあり気になる為、どうかしてほしい。
	解決方法	以前からむせる事があり、デイサービスでの嚥下訓練や刻み食に変更する等調整を行っていた。今後嚥下検査を実施し対応を検討する事を報告。 また、A氏には人が少ないテーブルでの席を選び食事をするよう協力して頂く。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
2	項目	歩行に関して
	苦情内容	B氏が廊下を歩く際、よくふらつきながら歩く為どうかしてほしい。
	解決方法	B氏はシルバーカーをレンタルしているがエレベーターの中で注意された事があり、あまり使用しないようにしていたとの事。シルバーカーを使用する事で歩行が安定する為、できる限り使用して頂くよう依頼する。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
3	項目	居室訪問に関して
	苦情内容	C氏が居室へ急に入ってくる事があり困っている。注意したいが言いづらい。
	解決方法	事実確認をしてよいか申出人へ確認。問題ないとの事でC氏へ確認。頻度は多くないが今後は注意しますとの事。また、申出人へもできる限り鍵をかけるよう依頼。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
4	項目	シルバーカーに関して
	苦情内容	シルバーカーを玄関横に置いているが傷を入れられている。 誰が傷を入れたか不明である為、調べてほしい。
	解決方法	ビデオカメラを設置し確認するも、シルバーカーを触る人や気にしている人も映らなかった。気になるようであれば、シルバーカーを居室内に入れる事も勧める。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
5	項目	居室訪問に関して
	苦情内容	20:00頃、インターホンがなり確認すると、D氏が立っており居室に入れてと言われ怖かった。今後同じことがないように注意してほしい。
	解決方法	D氏に確認。友人宅へ行こうとしたが分からず、自室へ戻ろうとするも目が見えづらく戻れなかった為、助けてもらおうと思いインターホンを押したとの事。 現在B棟で生活をしているが、移動距離も短いA棟へ転居するよう調整。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。

6	項目	入居者同士の会話に関して
	苦情内容	エレベーター内でE氏から事実でない事を言われた。
		人前で事実でない事を言わないよう注意してほしい。
	解決方法	E氏に確認。エレベーター内で発言した事は覚えていなかったが、申出人から相談があった事を報告。事実確認はできないが、同じことがないように注意する。
改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。	
7	項目	防火扉に関して
	苦情内容	食堂の階段入口にある防火扉が閉まる際、廊下に音が響く。
		音がならないよう調整してほしい。
	解決方法	業者へ速度調整できないか相談も、部品を設置しないとできないとの事。業者へ見積りを依頼し、部品を設置し音がしなくなった。
改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。	
8	項目	駐車場に関して
	苦情内容	駐車している車のドアが急に開きぶつかりそうになった。
		利用者に注意してほしい。
	解決方法	ヘルパーの可能性が高い為、全ヘルパー事業所へ連絡し注意を促す。
改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。	