

**令和5年度 苦情受付
苦情内容及び改善結果報告**

1	項目	大浴室に関して
	苦情内容	A氏が入浴後、裸のまま椅子に寝転んで休憩している。 衛生的に良くないし、棚の荷物も取りにくい為、どうにかしてほしい。
	解決方法	現場状況を確認する為、少し時間を頂く。 後日、現場を発見し、A氏へ注意する。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
2	項目	職員の対応に関して
	苦情内容	B氏友人より、B氏が職員に怒られ落ち込んでいる。 入居者に対する言い方など、おかしいのではないかとのこと。
	解決方法	B氏がコロナウイルスに罹患。感染防止の為、居室隔離の対応を説明するもマスクを着用せず廊下を歩いていた為、注意した事を報告。 経緯を説明するも、役所に報告するとのこと。
	改善結果	博多区事業者指導課より状況確認の連絡があり、経緯を説明する。
3	項目	入居者関係に関して
	苦情内容	昼食前、厨房カウンターにて並んでいる際、後ろからC氏が悪口を言う為、どうにかしてほしい。
	解決方法	職員が間に入り2人で話し合う事を提案。 行動に関して勘違いしている事もあり、C氏が謝罪する。
	改善結果	お互い仲良くしたいとの事で握手し関係を修復する。
4	項目	食堂に関して
	苦情内容	食事中、急にD氏から怒鳴られた。急に怒鳴られ原因も分からず、腹がたって言い返した。話を聞いてほしい。
	解決方法	D氏へ状況を確認。ある入居者がテーブルの横で転倒し、その事を理由に怒鳴ったとのこと。転倒した原因が申出人でない事をD氏へ説明。職員が間に入り2人で話し合う事を提案するも、お互い拒否される。
	改善結果	転倒原因が不明であるがスペースが狭くならないよう、椅子2脚撤去。 話し合わないのであれば、今後会ってもお互い何も言わない約束をし様子を見る。
5	項目	廊下に関して
	苦情内容	A氏の居室前の廊下に刀が置いてある。怖い為、どうにかしてほしい。
	解決方法	刀(模造刀)を居室へ入れるようA氏へ伝えるも翌日も入れておらず、再度伝えるも放置したままの為、身元保証人へ報告し、身元保証人からも伝えて頂く。 その後も変わらない為事務所に預かるも、返してほしいと言って来られ、結果居室にて保管する事を約束して頂く。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。

6	項目	エレベーターに関して
	苦情内容	エレベーター内でE氏から「邪魔」と言われた。シルバーカーの事も指摘された。E氏に言わなくてよいが、話を聞いてほしい。
	解決方法	シルバーカーの使用者も増えている為、使用方法に気をつけて頂く事や、シルバーカーを使用していない人も譲り合いの心を持って協力して頂く内容のポスターで呼びかける事を提案。
	改善結果	お願いしたいとの事でポスターにて告知し呼びかける。
7	項目	食堂に関して
	苦情内容	夕食がまだ終わっていなかったが、F氏が外に向かってシャボン玉をしていた。食堂内にも入ってきて衛生的に良くない為、注意してほしい。
	解決方法	F氏へ確認。懐かしいものを他入居者に見せてあげようと思ったが食堂内にも入ってきた為、いけないと思いきやすぐに辞めたとの事。シャボン玉をしないよう注意する。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
8	項目	居室に関して
	苦情内容	居室内の天井からドンドン音がする。夜も眠れない為どうかしてほしい。
	解決方法	音がなった際にナースコールで報告を依頼。夕方報告があり調査。結果、上の居室に住むG氏が病気の関係で小刻み歩行となり、その影響で音が響いている事が判明。G氏へ下の居室へ音が響いている事を報告。意識して歩行するよう依頼する。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
9	項目	ベランダに関して
	苦情内容	ベランダの外に瓶の蓋のような物が落ちていた。 昨夜、ベランダからゴミをまとめるような音もした為、調べてほしい。
	解決方法	H氏宅の上の並びの居室を訪問しベランダを確認するも、ベランダにゴミを置いている人はいなかった。原因は不明であったが、過去にもゴミが落ちていた事もある為、ゴミの写真を載せたポスターを作成し、ベランダの片付けやゴミを落とさないよう呼びかける。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
10	項目	職員の対応に関して
	苦情内容	B氏友人より、事務所に電話をかけてほしくないと言ったとB氏が電話をかけてきたが本当なのか。またB氏が夜間、他入居者を車に乗せ病院に行っていると言ったが危ない為、辞めるよう伝えてほしい。
	解決方法	事務所から伝えていない事を報告。ケアハウスである為、外出は自由である事、車の件は、他入居者を乗せ事故を起こしても困る為、B氏へ注意する事を報告。
	改善結果	翌日、博多区事業者指導課より連絡があり、経緯を説明する。
11	項目	大浴室に関して
	苦情内容	大浴室の床のタイル部分で補修したボンドの塊が浮き出ている。 危険である為、どうかしてほしい。
	解決方法	業者に確認を依頼。見積りの上、修理を依頼し修理する。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。