

**令和6年度 苦情受付
苦情内容及び改善結果報告**

1	項目	A棟屋根
	苦情内容	居室玄関前の向かい側に屋根があるが、水が溜まっており豪雨になった時に廊下に入りそうで怖い。掃除をしてほしい。
	解決方法	配管部分も含め掃除を行う。 定期的に掃除を行う事を報告。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
2	項目	大浴室利用に関して
	苦情内容	大浴室利用の際、掛け湯をせず浴槽に入る人がいる。 衛生的によくない為、どうにかしてほしい。
	解決方法	8月末に入居者懇談会実施の際、書類にも記載し呼びかける。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
3	項目	共用部雑誌に関して
	苦情内容	共用部の雑誌が無くなる事がある。
	解決方法	8月末に入居者懇談会実施の際、書類にも記載し呼びかける。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
4	項目	ベランダに関して
	苦情内容	ベランダの雨水が流れない。他入居者のベランダに排水溝があるが汚れている。
	解決方法	A氏へ事情を説明しベランダを確認。ベランダの溝が汚れていた為、掃除を行う。 溝が汚れる事がある為、定期的に掃除をして頂く事をお願いする。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
5	項目	食堂に関して
	苦情内容	食堂の洗面台で鼻水をとる人がいる。衛生的によくない為、どうにかしてほしい。
	解決方法	B氏と判明し確認。ティッシュを忘れてしまったとの事。 食堂の洗面台で行うと衛生的によくない為、食堂の洗面台では行わず、忘れた時には職員に声をかけるか、トイレに行くよう注意する。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
6	項目	食堂に関して
	苦情内容	C氏が口の中に入れたものを吐き出し、食器の中に捨てている。 衛生的によくない為、どうにかしてほしい。
	解決方法	C氏へ確認すると、少し硬い食べ物がありそれを捨てているとの事。 刻み食提供を提案するも拒否。食器は他入居者様も使用する物であり吐き出すと衛生的によくない為、違う容器を準備する事を提案。 容器は必要なく、御自身でペーパーを準備するとの事。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。

7	項目	給茶機に関して
	苦情内容	給茶機のお茶を持ち帰ろうとしたら他入居者に持って帰ってはいけないと注意された。持って帰って良いと言う人もいるが禁止なのか分かりづらい。禁止なのであれば貼り紙をしてほしい。
	解決方法	入居時に説明を行っているが、給茶機2台に持ち帰り禁止のテプラを貼る。
	改善結果	申出人が不明の為、テプラを貼り様子を見る。
8	項目	大浴室に関して
	苦情内容	D氏が大浴室を利用する際大声で話をしている。大浴室ではマスクをしていないし、感染症も怖い為注意してほしい。
	解決方法	大浴室ではマスクをしていない為、大声で話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。
9	項目	大浴室に関して
	苦情内容	E氏と口論になった。睨む原因も不明であり、どうにかしてほしい。
	解決方法	職員が間に入り話し合う事を提案。 職員が間に入り話し合い、和解することとなる。
	改善結果	話しあう事で誤解も解け、和解することとなる。
10	項目	食堂カウンターに関して
	苦情内容	食事を持ち帰る際、メニューによっては容器に移してもらえる時もあるが、自身で容器に移さないといけない時もある。貼り紙をする等、分かりやすくしてほしい。
	解決方法	職員で容器に移す時と御自身で容器に移す時が分かりやすくなるよう、カウンターに都度貼り紙をする。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
11	項目	大浴室利用に関して
	苦情内容	入浴前に洗身しない人がいる。衛生的によくない為、洗身後に入浴するよう呼びかけてほしい。
	解決方法	入浴前に掛け湯をするよう告知していたが、洗身までの強制すべきかは不明である為、福岡市事業者指導課に相談。 返答内容を報告後、掛け湯を行い清潔を保ったうえで浴槽に入るようお願いする内容のポスターを浴室に貼る事を提案。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
12	項目	掲示板に関して
	苦情内容	ホワイトボードの掲示板が分かりづらい。
	解決方法	ホワイトボードの掲示板を、新着情報と定期情報を2つに分ける。 また、新着情報は2週間告知し、2週間後に外すよう統一。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。