

**令和元年度 苦情受付  
苦情内容及び改善結果報告**

1	項目	大浴室・エレベーターの利用に関して
	苦情内容	A氏がシャワーを利用する際後ろに飛ばしすぎており、もっと周りに配慮してほしい。また、エレベーターのボタンを鍵で突き刺しておりすべての行動が雑である。
	解決方法	A氏に利用状況を確認し、上記の旨を報告。今後、シャワーを利用する際周りに配慮し、エレベーターのボタンに関しては指で押して頂くよう注意する。他入居者もしているとの事であるが、まずは苦情がでている為、周りから言われぬよう使用方法を考え、配慮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。
2	項目	居室の玄関に関して
	苦情内容	B氏が玄関のドアを広く開け、ドアクロザーに洗濯物を干している。広く玄関を開ける事で歩行の邪魔になり、また視界にも入る為、注意してほしい。
	解決方法	B氏の玄関を確認。ドアを広く開け洗濯物を干していた為、注意する。ドアを広く開けすぎない、また洗濯物をベランダに干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	シルバーカー使用に関して
	苦情内容	食堂でシルバーカーを使用しているC氏と接触した際、舌打ちをされた。以前から舌打ちされる事が多々あり気分が悪い。何が不満か分からない為、教えてほしい。
	解決方法	C氏に状況を確認。申出人に居室のドアをロックされたり、怒鳴られた事もあり、不満が溜まっていたとの事。申出人へ、上記の旨を報告。持病の影響があり覚えていないが、迷惑をかけたなら謝罪したいとの事で職員が間に入り、話し合いを行うこととなる。
	改善結果	お互い謝罪し和解する。
4	項目	テレビの利用に関して
	苦情内容	D氏が玄関のドアを開けテレビを見ている。音量も大きく煩い為注意してほしい。
	解決方法	D氏の玄関を確認。玄関を開けたままテレビを見ている事で音量も大きく、廊下に音が響いていた。テレビを見る際、玄関のドアを閉め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。
5	項目	居室内の音に関して
	苦情内容	E氏が居室の窓を開けカラオケを唄っている。音が煩い為、注意してほしい。
	解決方法	E氏の居室を確認。窓を開け歌を唄っており、音が外に響いていた為窓を閉めて頂くよう依頼する。一方的に言ってくるのはおかしい等言われ、立腹される。納得いかない為、そのまま歌を唄うと話されるもその後、窓を閉めて唄っているが外に響いているかとE氏より確認がある。確認し、音が響いていない事を報告する。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。

6	項目	洋服の臭いに関して
	苦情内容	F氏が同じ服を着ており着替えていない為、すれ違う度に臭いがする。 注意して着替えさせてほしい。
	解決方法	状況を確認。胸ポケット付きの洋服が一着しかない為、その洋服を着ているとの事。 御家族様へ報告し、胸ポケット付きの洋服の購入を依頼する。 また、ホームヘルプサービス時にも入浴後着替えて頂くよう声掛けして頂く。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
7	項目	居室のベランダに関して
	苦情内容	G氏のベランダに植木を置いているがほとんど枯れており、風で枯葉が自分のベランダに飛んでくる。片づけてほしい。
	解決方法	G氏は他施設に入所中の為、報告し、片づけて良いか確認する。今後、植木を扱う事も困難の為、処分をお願いしたいとの事で職員で植木を片づける。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
8	項目	居室内の音に関して
	苦情内容	居室の天井あたりから「トントントン」と音がる事が多々あり、100回以上音がる事もある。原因が分からない為、調べてほしい。
	解決方法	音がなった際に昼夜問わず都度教えて頂くよう依頼する。後日、他入居者からも同じ訴えがあり、都度教えて頂くよう依頼する。後日、音がなっていると連絡があり周辺を調べるも原因不明。ポスターにてお知らせし呼びかける。 また、騒音計を購入し、音がなった際確認して頂くよう依頼する。 後日、申出人より連絡があり確認するとH氏宅にルームランナーが置いてあり、その可能性が高いとの事。H氏へ状況を説明し確認。ルームランナーを使用して頂き、申出人の居室にて確認。音が判明し、使用を中止して頂くよう依頼する。
	改善結果	原因が判明し、ルームランナーの使用を中止する事で音がなくなった。
9	項目	シルバーカー・歩行器使用に関して
	苦情内容	シルバーカーや歩行器を使用している方が多くいるが、エレベーターに乗る際に奥へつめず乗れなかったり、ぶつかったりする事がある為、注意してほしい。
	解決方法	シルバーカー・歩行器使用に関しての注意事項を記載した書類を作成。 シルバーカーや歩行器を使用している方に対して書類を配布し、注意する。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。
10	項目	食堂の使用に関して
	苦情内容	I氏が食堂で食事開始を待つ際、知人がいるからと割り込みをしている。 並んで待つ人もたくさんいる為、割り込みをしないよう注意してほしい。
	解決方法	夕食開始前に状況を確認すると現場を目撃した為、注意する。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。

11	項目	エレベーター使用に関して
	苦情内容	エレベーターに乗った際、J氏と2人になり、「初めて2人になりましたね」と言われ不安である。セクハラでもある為、注意してほしい。
		J氏に状況を確認。エレベーター内で2人になり気まずい為、日常会話のつもりで話しかけたとの事。密室で言われた事で不安で悩んでいると相談があった事を報告。日常会話のつもりで話をした事は分かるが、密室で言われると不安になる事もある為、そのような時には挨拶程度にして頂くよう依頼。理解して頂き、納得して頂く。
	改善結果	上記の旨説明し、申出人の了承を得る。