

苦情解決報告書

令和7年6月30日

第三者委員 様

事業所名：

令和6年度に受け付けた苦情の状況について下記の通り報告致します。

No.	受付年月日	申出人	分類	苦情内容	解決年月日	対応内容
1	R6.5.28	利用者	職員の処遇	居室で育てている観葉植物を見た担当職員に「これ以上部屋の植物を増やさないでください」と語気を強めて言われ、胸が苦しくなった。	R6.5.28	ご本人、当該職員を含めた関係職員で面談を行った。担当職員変更の話も出たが、ご本人より、これからは当該職員に色々相談したり話をしていきたいとの話があった為、担当継続する事となった。
2	R6.8.5	利用者	職員の処遇	血糖検査の時間になったので医務室に行ったら職員に「来るのが遅い。私の休憩時間がなくなる」と言われ、嫌な思いをした。	R6.8.27	ご本人、当該職員を含めた関係職員で面談を行った。今回の当該職員の言動はご利用者に対しふさわしくない言葉掛けや間違った対応だった事から、当該職員よりご本人へ謝罪した。ご本人は謝罪を受け入れ、今回の件はこれで終了とした。また、ご本人と今後の血糖検査の方法について再確認した。
3	R7.1.30	利用者	サービスの内容	他利用者が朝の5時から居室前廊下で足音を立てて行き来しているのが耳障り。他棟の利用者が朝の5時に居室前廊下のカーテンを開けに来る事も気になる。	R7.2.1	足音の件で対象ご利用者と面談を行い、早朝の移動は静かに行うよう話をした。内履きが足音の出やすい形状で劣化も見られた為、他の靴との交換や購入も提案し、了承を得た。カーテンを開ける時間は6時以降としたい旨を夕食時を利用し、全ご利用者へ周知した。
4	R7.3.7	近隣住民	その他	施設東側生垣が積雪の為、農道に倒れ込み車の往来の妨げになっている。対応して欲しい。	R7.3.10	豪雪の為、生垣が折れている事は確認済みだったが、農道まで出ている事は把握していなかった事を謝罪し、雪が解けてから対応する事を伝えた。その後、施設課職員へ連絡し、危険な枝を優先して伐採してもらった。