

受付日	苦情内容	対応・解決
令和 6 年 11月13日	自分が友人とテレビを見ていたら、利用者から突然大きな声で、自分に何かを言ってきた。その方は以前から、自分や他者に大きな声で、注意や文句を言っている。改善できなければ、第3者委員への相談や退所もしたいと考えている。	介護主任、主任指導員で相談者に対応する。大きな声を出してしまう利用者は、精神的な病気もあり、事実ではないことも大きな声で言ってしまうことがあり、理解頂きたいことと、もし同じことがあればすぐに職員が対応することを伝え、理解は得られた。
令和 6 年 12月26日	8月頃の暑い時期に、自分の居室のドアが壊れて、窓が開かなかった。そこで2階の広場でクーラーを浴びたいと思い、そこに行ったら他利用者2名がいて、いつもクーラーのスイッチを自分勝手につけたり、消したりしている。嫌な思いをしたため、どうにかして欲しい。	特定の利用者には、担当介護士からお話しをし、クーラーの操作は特定の利用者にならないようにし、基本は職員が行うように説明する。また、ドアの修理は職員が対応する。上記内容を伝え、相談者からの理解は得られた。