

| 受付日            | 苦情内容   | 対応・解決   |
|----------------|--|---|
| 令和6年<br>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、自分に何かを言つてきた。その方は以前から、自分や他者に大きな声で、注意や文句を言つている。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つしまうことがあり、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<br>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、そこに行つたら他の利用者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。               |