

● 令和3年度の苦情内容及び、解決方法は下記のとおりです。

苦情・要望事項	解決方法
R3/	
4月 ・ 苦情の受付はありません。	
5月 ・ 苦情の受付はありません。	
6月 ・ 4月にショート利用者の衣類、口腔セットのお預かりを開始した。その後、厚手の衣類とパジャマを返却した。 5月利用時に夏物パジャマを1枚持参されたがユニットより「パジャマの預かりは1枚で足りている。以前からのパジャマだけで良い」との話を受け、持参したパジャマを1枚退所時に返却したが、ご家族は「以前に衣類を返却された時にはパジャマの返却はなかったと思うが、探してみる」とのことでした。	施設でも探していたが、パジャマは不明のままだった。ユニット内での管理がしっかり出来ていなかったが、今後の対策として写真を残す、枚数の確認を行うなど工夫して個別に管理していく。返却の際には複数人で確認を行う。今後、繰り返すことの無いよう改善内容をご家族にお伝えし了承を得る。
7月 ・ 苦情の受付はありません。	
8月 ・ 苦情の受付はありません。	
9月 ・ (株) フィールコーポレーション S I R O W A 店様より、入所の方が一部の品物の代金を支払わず出ようとしたため通報され、東警察署へ連行された。 ・ デイ送迎時、貸貸料を支払っている駐車場に無断で車を止められた。勝手に駐車場を使用しないでほしい。	しばらく、一人での外出は控えるように長女、本人に注意した。現在は病院受診のみ一人で外出している。問題行動等は見られない。 ご迷惑をおかけしたことを丁寧に謝罪した。
10月 ・ 2階、4階の入居者の方が、大きな音や歌声が聞こえてくるが、治まるようにしてほしいとの苦情があった。	それぞれ、どうして大きな声で歌を歌うのか、大きな音をするのか、話を聞いた。204号室の方はストレス発散のために歌う。昼に歌うよう話をし、新年会に歌を歌ってもらおうよう、カラオケを日中するよう勧めると喜んで、カラオケを楽しんでもらっている。404号室については、職員が声をかけたりすると楽しそうにしているの、声掛けをするようにしている。以前より音をたてなくなり落ち着いている。
11月 ・ 苦情の受付はありません。	
12月 ・ 苦情の受付はありません。	
R4/	
1月 ・ 苦情の受付はありません。	
2月 ・ 苦情の受付はありません。	
3月 ・ 苦情の受付はありません。	