

● 令和5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
<p>R5/ 4月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>5月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>6月 ・ 夜間部屋のベランダから木を切る音がする。2度注意したが毎日うるさい</p> <p>7月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>8月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>9月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>10月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>11月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>12月 ・ 苦情の受付はありません。</p>	<p>相談員が当事者とベランダにて話し合いを行い、夜中に作業を行わないようにしてもらった。</p>
<p>R6/ 1月 ・ 送迎時、以下3点に不満を感じる。自宅にある車椅子を使用してくれない。ご本人が送迎者から一人で降りようとしてしまい怖かった。車椅子への移乗の際、体を支えるなどの解除が見られなかった。</p> <p>2月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>3月 ・ デイにて、なじみの方に冷凍お赤飯を渡したかったが、持って来てはいけないと強く言われた。雨が降っていたので、長靴を履いていったが、それに対しいろいろ言われた。デイにはいきたくない。</p>	<p>相談員が事情を伺ったうえで、ご家族に謝罪。送迎する職員に対し、車椅子送迎の方法や配慮点について再度確認した。</p> <p>今回の件について事情をケアマネージャーに説明。ご本人の意思やご家族に知られたくないとの事情があったため、デイのご利用を終了することとした。デイのミーティング時に今回の経緯を説明し、対策を検討。ご利用者様に分かりやすい言葉を使うよう気をつける、履物についてはデイ内ではデイにある履物をはいてもらうことにする、の2点を今後の対応とすることとした。</p>