

令和5年度苦情受付 GH

日時		苦情内容	解決方法
6月10日	住民	駐車場横の草が伸びてきている。早めに草刈りをしてほしい。	住民の方に連絡し、草刈りを行うことを伝えました。
6月16日	利用者	相談や、話し相手になってほしいのに、全く聞いてくれない。腹が立つ	世話人会議及び、世話人の方に苦情内容を伝え、出来るだけ、利用者との時間を作って頂き、お話する時間を持ってくださいと伝えました。
7月11日	利用者	世話人の方が、2階のベランダで朝早くからタバコを吸っていて、臭いもするし、ゆっくり休むことが出来なかった。注意してほしい。	当日の世話人に状況を確認しました。喫煙場所があるのはわかっていたが、2階から降りるのが面倒だったので吸ってしまったと説明があった。以前にも喫煙場所での苦情があり、注意している中で繰り返されていることを伝え厳しく注意しています。次回からは必ず、指定場所で喫煙することを約束する。
10月20日	近所	GHとの垣根の壁の所に、猫の糞がされることが多いが、気が付いたら掃除を行ってほしい。いつも、私が行っている。	近所の住民の方に謝罪を行う。会議で世話人に周知し、毎日、掃除する時に注意を行うように伝える。
1月15日	利用者	世話人さんの声が大きい、話を聞いてくれないから、ゆっくり話し相手になってほしい。	世話人と面談を行い。利用者としっかり寄り添う時間を作る事、声かけも、慌てずゆっくりとした声かけを行いしっかり話を聞いていくように伝えていきます。
2月13日	保護者	GHで夜携帯を預るようになってきているが、預かりが必要な利用者だけで良いのではないかと、考えてほしい。	携帯電話預かりは、利用者の方の睡眠不足を防止するため、個々に確認して預かっていたつもりでしたが、家族の方への説明が不足していたことを伝える。 世話人会議も行い見直を検討することを伝える。
3月10日	保護者	GHのトイレとペーパーが無くなって、おしりを拭くことができず、パンツを汚してしまった。確認をしていないのか？設備の確認をして、過ごしやすい環境を作るようにしてほしい。	当日の世話人に状況を確認しました。トイレトペーパーを常備するようにしました。トイレ掃除を行った時にトイレトペーパーの有無を確認するように全世話人に書面と口頭にて周知徹底を行いました。