

【苦情解決報告詳細】

施設名 救護施設ホーリーホーム

番号	苦情の内容	対応状況	解決状況
1	本日AM6:55頃に寮母室の前で、入所者が私に「ババア」だの「クソババア」だのと、とんでもない暴言を言いました。こんな柄の悪い人は即刻強制退所させてください。その時対応に出た職員さんは何の対処もしてくれませんでした。即刻強制退所させて欲しい。	申出人と面談を行う。退所しなくても謝罪して欲しいと希望。その場に居合わせていた利用者へ状況を確認。朝の清掃のために並んでいたところ、後ろに並んでいた申出人が暴言を吐いたという該当利用者押し、該当利用者と申出人が共に暴言を吐いていたことが判明。申出人に確認すると、押したことは認めないが、暴言を吐いたことは認める。後日職員立会いの下で両者の謝罪の場を設けた。	解決
2	同室者について。第一に人の悪口を同室者2人で1日中（寝てる事以外殆ど）言います。私の事も声をひそめてひそひそ話すのですが、ちゃんと聞こえています。すごく嫌ですストレスが溜まり部屋にいるのが苦痛。性格だと思われるので私が我慢をするか部屋を変えて頂くしかありません。先日も職員に注意して頂いていたのですがそれ以来、無視されます。本当にひどいです。自分に対しても人々のこともほとんどの人の悪口を2人で言ってます。耐えられません。どうにかなりそうです。ドアの開け閉め色々やかましいです。私は薬がほしくなるくらいしんどいです。どうにかしてください。早くここを出たいです。(意見箱：本人)	申出人が別理由で居室移動となり、終結。	解決
3	外出の時に電話中、スピーカーで大音量で腕組みをしながら聞いていたそうです。スーパーとか近くのコンビニの前で。注意した人に言い返して後つけられたとか色々。職員に言ってくれとしつこく何かしてくるので書きました。本当か分からないですが他の利用者の名出したと。その人は部屋でも電話します。	受付表は匿名であったが筆跡から利用者が特定できたため、確認すると自身であると話すも「頼まれて書いただけで内容のことは全くわからない」との返答あり。頼んだという利用者へ職員より確認するも「身に覚えがない」と否定。再度、申出人へ確認するも「たぶんその人やったと思うんですけどね…」と自らも困惑している様子もあり真意不明。内容については担当職員へ内容について報告。	解決

4	<p>2階新聞の広告について。利用者3名が火曜日に入るスーパーの広告を隠し、ある利用者に見せないようにしている。隠しているうちの1人が言うには、その利用者が見るとクシャクシャにするからとのこと。毎回しており、いじめのように感じる。本人たちはしらを切るだろうが、一度、自治会で取り上げて欲しい。</p>	<p>置き場所を変えるように伝えることはできると提案すると、申出人は了承。それでも、特定の利用者だけに見せないような行為があるようなら、自治会で伝えることとする。その日、談話室に該当利用者がいたため、了承を得て雑誌ラックに移動。再度申出人より、本日、スーパーの広告が入る日だったが、再び隠していると報告あり。該当利用者確認することとなる。該当利用者2人と面談行くと、「嫌いだった」「あわないから」と話し、広告を隠していたことを認める。職員より、苦手な利用者があるのは仕方がないが、広告を持って行って返さない、破る行為などがあるわけでもなく、ただ“何度も見に来るから”との理由で隠していい理由にはならない、と説明。他者に対しても迷惑な行である為注意。両者とも今後はしないと約束する。広告を所持していた利用者には、ラックに戻しておくように伝える。申出人へは上記について報告。今後も同様のことが発生するようなら、自治会でも注意行うこととする。</p>	解決
5	<p>A職員がいきなり腕をつかんできたり、手で私の口をふさがってきたりするので他の利用者たちに聞いてみたら同じ対応してるみたいやね。他の職員に主治医の許可がでてるのにこの前くれなかった。暴力をふるう職員をやとうなんて最低。ここの施設にいても困る。辞表かいてもらって辞めさせて欲しい。本当に言って施設として厳しく言って欲しい。</p>	<p>経緯を聞くも、投書者はわからない覚えていないとしか言わず。腕をつかまれた経緯は、煙草をもらい喫煙室に向かっていると、腕をいきなり掴まれたとのこと。なぜ掴まれたのか聞くも、わからない、怖かったと言うのみ。口を塞がれた状況を聞くと、ライターを1階寮母室に返しに行ったところいきなり口を塞がれたと言う。何度か確認するも、理由はわからないがいきなりで怖かったというのみ。時間をおいて再度確認するも、A職員からなぜそのような行為をされたのかは覚えていないが、なぜそのようなことをされたのか説明して欲しい、今後はして欲しくないと言う。A職員に対し、職員2名で上記の苦情について確認。早朝に申出人が利用者1人と煙草のやりとりをしたため両者共に注意を行ったが、腕をつかむ、口を塞ぐような行為はしていないと否定。同日、会議室にて申出人へ上記について伝える。申出人としては、どのような状況でされたかは覚えていないが、されたことは事実と両者の話していることが食い違っている。申出人へ第三者委員の方に相談してみようかと伝え、了承を得る。</p>	経過観察
6	<p>Aという人の毎回の連続的な咳にいつも不快感があります。検温で熱はないらしく毎回早々に食事の4階に並んでいるのですが、そのAという人の前に並んでいる人、後ろに並んでいる私などは本当にたまったものではありません。その人が咳をし始めたら私は息を止めておくのですが限界があります。どうにかならないでしょうか。咳からウイルスを感染させられる不安もあります。咳が治まるまでこういう人は個室に閉じ込めといてほしいです。個室に移ってほしい。</p>	<p>A氏の場合、気管支喘息で病院へ受診し治療を受けている。また自らも水分摂取したり、きちんとマスク着用し周囲への配慮も行うことが出来ている為、A氏への面談は行わず。氏の担当職員へ苦情内容について報告し終結とする。</p>	解決

7	<p>同室者の①トイレに行く回数の多さ②夜間のいびきへの嫌悪感③私への付きまとい行為に、大迷惑しています。①は最初は何とも思わなかったのですがそのうちだんだんイライラしてきます。私が1回もトイレに行かないうちに、2時間ほどの間に20回くらいもトイレに行くのです。②も大迷惑だし③はこの前、個別入浴の時間の抽選にも後をつけてこられました。私はこの人のおかげで毎日がストレスに支配されているのです。指導というか、このような人は同室の私以外の人にとっても大迷惑に違いないので別の個室にでも閉じ込めて置いて欲しいです。ホーリーホームに入って再生しようとしているのに、こういう人と同じ部屋にずっといたら気が病んでいきます。どうかいい方向に向かうように即行動を起こしてくれるようにお願いします。</p>	<p>申出人と面談を行う。①に関しては、トイレの回数や間隔は個々違い、制限することは健康を害すため出来ないと伝える。②そもそも悪意のある行為ではないことへの理解を求まる。また、治療をしたとしても必ず無くなるというものでもないこと説明。まずは同室者にはこのような苦情があったことは伝えるが、今後については見守りしてほしいと伝える。③申出人が言うには、個別浴の抽選番号をじっと見られ、帰室の際は後を追うように、部屋に戻ったとのこと。申出人が少し敏感になっている印象を受けると伝えると、認める。今回は①に関して、夜間は物音に配慮して欲しいことを中心に話をすると伝え面談終了。同室者とも面談行う。先日はあまりに申出人から強く言われたため、互いに口論に発展しそうになったため、身を引く感じで場を収めたとのこと。今後も続くようであれば職員に報告して欲しいと依頼する。</p>	解決
8	<p>今の時期コロナで何m離れていなきゃいけないのに、談話室で引っ付いて話す人がいますが…。あと、食事の時も椅子1人分あけてすわるのに、隣同士の間隔がないところあるんですが、先生方は何故ほっとくんですか？食事の時、よく見て注意して欲しい。</p>	<p>食堂の座席の間隔について、職員にて確認行うも座席位置は一定の距離を置いて座席指定がされている。談話室など人の集まる場所の利用について、館内放送にて周知行う。</p>	解決
9	<p>担当職員より担当職員の悪口を言っているのではないかと疑われた。申し出人はそのようなことを言った覚えはない。担当職員を変更してほしい。</p>	<p>申出人と面談実施。苦情を申し出た時、申出人、別件で機嫌が悪かった。担当職員に悪口を言っていないかと指摘され気分を害したが、普段担当職員に悪い感情は抱いておらず、担当職員変更を希望してほしいとは思っていない。今回の件については担当職員には伝えないでほしいとのこと。今後も申出人が職員の支援や対応に疑問を感じた際には相談してほしいと伝える。苦情解決会議でも同内容の検討を改めて行い、終結とする。</p>	解決
10	<p>同室者よりいつも文句を言われる。食事の際にも「勝手にしろ」と言われる。「心を清らかにしてほしい」（しばらく同室者と距離を置きたい）。</p>	<p>申出人と面談実施。面談を実施してみると、同室者への苦情でなく、申出人のストレス発散方法であった知人との外出がコロナウィルス感染拡大に伴い制限されている状況に限界を感じているという内容が主訴であった。ストレス解消方法のない中で他利用者の発言を聞き流せない状況があれば職員が介入することも可能であるが、居室替えをはじめ職員側が介入しても根本的な解決にはならないとも考えられるため、施設内でできるストレス解消法を見つけていく必要があることも説明。</p>	解決

11	A氏が食堂前で食事時間を待っている際、並んで待っている人の前を何度も行ったり来たりする。貼りだされたメニューを確認するだけでなく、そのメニューに対してブツブツ言う。苦言を呈してこそ皆にとって、婦人ホームにとって有意義であると思う。申出人からA氏に注意をしたが、聞く耳をもたないので、職員から厳しく注意してほしい。	申出人と面談実施。申出人との面談結果を踏まえ、A氏と面談実施。苦手なメニューがあることは理解できるが、その発言を快く思わない利用者もいるため、配慮してもらいたいことを伝える。理解を示される。その後、申出人より面談以降、A氏の行動に変化があったとの話あり。今後しばらく様子観察とする。	経過観察
12	A相談員が顔を近づけてくるのがこわい。声大きい。	匿名のため、申出人との面談できず。投書があったことA相談員に報告行う。	解決
13	A氏、B氏の清掃箇所について、掃除が不十分である。また、C氏が職員用のトイレを使用している。A氏とB氏に関しては、賃金を没収した方がよい。 (意見箱：本人)	A氏については、担当職員が面談を実施。以前より氏の掃除への苦情は他からもあったが、本人は清掃が不十分であるという認識なし。改めて苦情内容を伝える。今後しばらく様子観察とし、しっかり行えないことが続くようであれば交代を検討していくことになった。B氏に関しては、担当職員と相談。職員用トイレは施設対応することとした。	解決
14	入所当初は人間関係で驚くことが多かった。特にいじめや仲間はずれが気になった。些細なことでも話すことが大事であるということなどがわかった。苦情、要望ではなく、退所に際してのホームへのお礼の内容。	投書を確認した日に退所したため、申出人に内容確認できず。ホーリーホームでの生活への感謝のことばが書かれていたため、内容をコピーしたものを担当職員に渡す。	解決
15	A氏より「トイレは4階を使え」「笑顔を振りまくな」「しゃべるな」などと言われた。最後の一言は「頭が悪い子ね。言ってもわからない子ね。」。最近3、4ヶ月で何十回も同様の発言が繰り返されている。居室で二人きりの時によく言われる。A氏の居室替えを希望。また、職員の間でも氏の様子を気をつけて見ておいてほしい。	申出人と面談実施。A氏への投書内容についてはすでに担当職員にも話しており、喧嘩にならない程度に言い返すことにしたとのこと。投函内容については職員間で周知しておいてほしい。A氏の居室移動は実際現状では難しいと説明。申出人は理解を示す。、職員間でもA氏の申出人に対する発言を周知しておくため、なにかあればいつでも相談してほしいと伝える。	解決

16	利用者間での悪口や陰口が目につく。周囲に悪影響を及ぼす。職員に言ってほしい。3階の手すりが2年くらい修理されず放置のままになっている。危険なので修理してほしい。	6月5日に申出人と面談実施。利用者間の悪口、陰口は職員が見かけた際には注意すると説明。申出人は第三者委員に相談を希望。手すりについて業者に修理依頼する。	解決
17	特定の利用者についての苦情。内容以下。 ①食堂で食事を待っている際にうろうろする。②他者の食札を勝手にひっくり返す。③メニュー表を見る際に自身と距離が近く、文句しか言わない。以前も職員から注意をしてもらったが、改善が見られない為、再度厳しく注意してほしい。	職員より以下説明。 ①については、行動の制限は出来ない為注意は出来ない。②については、ひっくり返した相手が車椅子で移動しており行動が制限されるため、両者が共に来て親切心で行っているのであれば良いのではないかと。③申出人自身がメニュー表の前で並んでおり、廊下の幅も考えるとある程度距離が近くなるのは仕方がない。その利用者は苦手な食材が多く、文句を言ってしまう癖があるため、改善には時間がかかると思われる。 納得は得られず、申出人より自身で直接注意すると返答があったが、揉め事になることは必須でやめた方がよいと職員より助言し了承される。	経過観察
18	高齢者や歯が悪い利用者は、お米やお粥も食べられない人がいる為、柔らかい物を提供してはどうか。特定の利用者について、食事摂取量の確認と見守りを行って欲しい。	今後も見守りはきちんと行うこと、必要な利用者には食事量のチェックも行っていることを説明。	解決
19	他利用者に抱き着いたりキスをする利用者があるためやめさせてほしい。また、食堂で並んでいる際も何度も行ったり来たりし、大声でメニューの文句を言う為注意してほしい。何回注意しても直らないため厳しく注意してほしい。	職員が確認する限りは抱きつく行為が見られず、今後発見した時点で感染症予防の観点からも注意を行うこと、メニューの感想は個人の自由であるため制限が出来ないことを説明。納得を得られた為終結。	解決
20	同室の利用者が起床時間前の5:00頃から掃除を始め、物音で眠れない為、その利用者を居室移動させてほしい。	担当職員、苦情解決担当者がそれぞれ面談し注意を行う。結果、起床時間前ではあるが、6:30に掃除を行うようになった。6:30なら許容範囲であるとの事で、居室移動もせず様子観察で良いとのことで終結となる。	解決
21	①手を握ったり、身体を触り合っている利用者があり、見えない所で行うよう注意をして欲しい。 ②朝の清掃前に並んでいる列に割り込んでくる利用者がある為注意してほしい。	①については当該利用者と面談し、人前で行わないよう注意。 ②については、清掃道具を取る際に誰に限らず押し合いになっているため、混雑しないように居室の代表者が取りに来るように議事録にて周知することとした。	解決

22	自身の陰口を言っている利用者がいる為やめさせてほしい。以前も投書したが一向に改善されないため、何らかの対応をして欲しい。	申出人と面談実施。人づてに聞いたもので、今回は直接言われたわけではないとのこと。真偽も不明であるため直接発言を受けた時点で職員が介入することとし、それまでは両者の関係を注視しておくこととなった。	経過観察
23	集会室や談話室で複数人の利用者が集まって過ごしている。コロナウイルスが流行しているにも関わらず、ソーシャルディスタンスを守っていないため注意してほしい。	苦情解決会議で週に2回注意を促す放送を行うこととなる。	解決
24	同室者のトイレ使用時間が20分程度と長いため、自分たちが使用したくても我慢しなければならず不眠症になりそう。長くなりそうであれば別の階の共用トイレを使用するなどして配慮して欲しい。 また同人物がトイレ掃除を「以前転んだため出来ない」と言っており、最初は納得していたが、ただのいい訳ではないかと思う為、トイレ掃除を行うよう言って欲しい。	申出人と面談。20分程度ならば常識の範囲内であるため、別のトイレの使用を促すことは出来ないこと説明。トイレ掃除については当該利用者に確認しておくこと返答。申出人が、対応した職員の態度に立腹。「別の職員に相談する」と言い立ち去る。 当該利用者とも面談。トラウマがありどうしてもトイレ掃除が出来ないと話す。申出人が別の職員に相談。上記対応で終結で良いと対応は希望していなかったが、後日対応を催促されたため、再度当該利用者とも面談。上記と同内容を話し、別の箇所の掃除は出来ると話す。 申出人へ面談結果を伝える。内容に納得したため終結。	解決
25	他利用者が自分のことを悪く言っていると人伝に聞いた。その人がどのような内容を話していたのか明らかにして、今後言わないように約束してほしい。	本人と面談行う。A氏が悪口を言っていたとB氏から聞いた。B氏から裏付けを取り、その内容を教えてほしい。A氏には二度と言わないと約束してほしいと希望。それを受けてB氏から話を聞くが、2ヶ月程度前のことで記憶が薄れてきている。内容を聴取するも利用者同士の世間話として出てもおかしくないものであったため、それを申出人に説明。世間話の中で、他の利用者の名前が出るのは自然なことであると伝え、納得される。	解決
26	同室/A氏が居室のトイレを汚すことが多い。汚れをもっと簡単に掃除できるようにトイレ掃除用ウェットティッシュや消臭スプレーを施設から支給してほしい。A氏の見守り入浴回数を増やして、清潔な状態を維持してほしい。	申出人と面談行う。申出人が希望するような掃除用品の設置することとした。	解決

27	<p>食堂で並んでいる際にA氏がにらんでくる。止めさせてほしい。“キチガイ”と言われる。次に言えば警察に通報すると厳しく注意してほしい。</p>	<p>A氏と面談行う。睨んでいることを認める。A氏に対して“ばあさん”などと暴言を吐いたことが睨む理由とのこと。睨み続ければエスカレートするのみで終わらないため、一切関わらないように伝える。後日、申出人と面談。A氏が睨んでいることを認めたこと、今後は関わらないことになったと報告。申出人より希望のあった通報については、トラブルが終わらないため伝えられないと返答。申出人からA氏へ暴言を吐いたことが発端と考えていること伝える。申出人も暴言を吐いたことは認めるが、あくまでA氏が睨んできたからとの言い分。両者の意見が食い違っているが、どちらにせよこのままでは終わらないため、両者ともに関わらないよう伝え、申出人了承。</p>	解決
28	<p>夕食のおかずが天ぷらの時、素揚げの状態を提供される。少量過ぎておかずにならないため、別のものを提供してほしい。 ※脂質制限の食事対応中</p>	<p>申出人と面談実施し、詳細を聴取。内容について担当相談員に報告。次回受診時に食事制限について主治医に相談してもらい、許可が下りれば翌週から制限解除することとなる。</p>	解決
29	<p>(館内にコロナ陽性者が出たため) 外出2週間禁止になったことで、外を歩けないのでストレスがたまる。必要な物を買に行けない。ストレスで言葉もマイナス言葉になり、悪影響が出る。そのようなデメリットの中、施設内にいる事のメリットは何か、わかりやすく説明してほしい。</p>	<p>面談実施し、外出制限について説明。もし申出人が感染していれば外出先でウィルスを広めてしまうことになる。外出先でウィルスをもらってきてしまい施設内で広めてしまう可能性もあること説明。納得していた。今後も制限が出た場合、制限下での行動は検討が必要である。</p>	解決
30	<p>食堂が寒すぎる。換気扇や定期的な空気の入替えをして、食事の時間の換気は避けてほしい。風邪をひいてしまう。それが無理なら放送などで厚着を促すなどしてほしい。</p>	<p>苦情解決担当間の会議で話し合う。食事時の換気は必要であるが、窓を開ける幅は風が通る程度とした。また、食札の付近で利用者の目に入りやすいところに『寒ければ厚着をするように』と促す文章を掲示。食事時の換気について、宿直者に見守り時に確認するよう依頼することとした。</p>	解決

31	<p>①食札を返す時に、来ていない人の分まで返す人がいる。見守り職員がずっと見ておいてほしい。②夜間に廊下で話す人がいるため眠れない。話すなら談話室で話してほしい。③浴室前で場所取りをしている人がいるが、入浴開始の1時間前からしており早すぎる。注意してやめさせてほしい。④A氏が床掃除をする際にティッシュを床にまいて掃除をするため、もったいない。膝が悪いのが理由とのことだが止めてほしい。注意してやめさせてほしい。</p>	<p>対応について、職員間で協議。①、③は自治会議事録に記載し貼りだして周知させる。②、④は見かけたらその場で注意することとした。</p>	解決
32	<p>『より快適な毎日を送る為の提案書』と題して、担当相談員への苦情と担当替えの希望を書き連ねた手紙を施設長へ持参。担当を変えてほしい。無理であれば退所時の見送りはしないでほしい。叶うのであればA相談員に受け持ってもらいたいとのこと。手紙の内容については担当を含め、全職員への回覧を希望した。</p>	<p>施設長が面談を実施。施設長より、これまで支援している中で時には意に沿わないこともあるかもしれないが、担当ゆえに厳しくしなければならないこともあるからだ説明。申出人からは、担当には感謝しているが、感情を整理するために書いたと話があった。全職員に内容周知。</p>	解決
33	<p>施設でのコロナ対応について。外出禁止が延びるのは耐えられない。人づてに聞くと変なうわさになり、状況が把握できない。不安になる。もっと全員に説明してほしい。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策について。10月下旬に施設内で陽性者が出たため、一時全利用者にて外出制限を行っていた。今後の見通しについて利用者から不安の声が挙がっていることを副施設長に報告。陽性者の治療、濃厚接触者の健康観察期間が終了し、11月16日から外出解禁とすることを、施設長から全利用者に対し説明を行い、館内に文書も掲示した。</p>	解決
34	<p>同室者がよく下痢をしており、夜中に目が覚める。トイレが汚れているが、片付けてくれず。汚れたおむつのまま寝ている。注意するのも疲れるのでどうにかしてほしい。片付けを手伝うのは限界。以前から居室替えを希望しているが、現在自分も精神的に不安定なため、すぐの移動は見合わせたい。</p>	<p>申出人と面談。以前からトイレ掃除を手伝っているが、臭いがきつく、頻度も多いためしんどいとのこと。居室を移動したいが、自身の体調もあまりよくななく、新たな居室でうまくやっていけるかという不安もあるとのこと。片付けの際は感染症予防の観点から、他利用者による手伝いは控えてもらい、職員と本人で行うよう徹底する。申出人の体調が安定すれば、すぐ居室移動ができるよう調整を行った。</p>	解決

35	<ul style="list-style-type: none"> ・食事の味付けがからいのでなおしてほしい。 ・週1回の外出を2回にしてほしい。 ・職員がヘアアクセサリーを買いに行けと言った。店が遠いのでムリ。 	<p>申出人と面談。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事の味付けについて…辛さを感じたメニューを聞き取り、栄養士へ報告を行った。 ・外出回数について…担当職員との間で、体調が良くなれば外出回数を増やすと取り決めていた。そのことを改めて担当職員と話をしてもらった。 ・ヘアアクセサリーについて…商品を取り扱う店舗が遠いが、コロナ対策で外出は短時間で済ませるように言われており、購入が難しいとのこと。対応した職員に確認。購入はあくまで提案であったとのこと。本人へその旨を伝えた。 	解決
36	<ul style="list-style-type: none"> ・4階のお風呂の椅子が1個足りないのをほしい。 ・猫の絵のスリッパどうなったのか知りたい。 ・昼食にサンドイッチが食べたい。 	<p>申出人と面談。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浴室の椅子について。現在4個設置しているが、5個設置すれば便利ではないかと感じたとのこと。職員間で検討し、新たな椅子を設置した。 ・猫の絵のスリッパについて、スリッパだと危ないと職員に言われ、クロックスに買い替えた。しかしいつの間にかスリッパがなくなっていた。一緒に買いに行った職員に預けたのか問うも、わからないとの返答。職員の名前も不明。一度担当職員に聞いてみると返答。その後現担当・前担当職員に確認するも、わからないとのこと。これ以上の対応が難しいと本人に伝え、了承を得た。 ・サンドイッチについて栄養士へ報告。今後のメニューに加えられるよう依頼した。 	解決
37	<ul style="list-style-type: none"> ・消臭剤がきかない ・洗面台用のクレンザーがほしい ・バスの定期券を持ってたい。 	<p>匿名の投書。消臭剤は現在無臭タイプを使用しており、2か月おきに各居室に支給しているため問題ないと判断。クレンザーは洗面台が詰まったため、使用禁止としている。バスの定期券については匿名の為対応できず。</p>	解決

38	<ul style="list-style-type: none"> ・今年一年お世話になった ・雑巾を2階で洗っている ・味噌汁にサツマイモが入っているときは嬉しい ・コロナの影響で行事がなくてさみしかった。 ・ホームに入所して〇年。あと2年はある。担当職員は出かける前に声をかけてほしい ・眠前薬服用時に談話室で編み物をしている人には席を譲ってほしい ・食堂で並んでいるときに割り込まれる。 ・同室者が掃除をしない。 	<p>申出人と面談。職員の介入を望むもの、話のみ聞いてほしいもの、自身の近況報告など、広範囲に及ぶ。担当職員への希望は担当に報告。他利用者への苦情や要望については、職員の見守り体制を強化することで本人の了承を得た。</p>	解決
39	<p>散歩での外出時に退所者氏より、“出かけるな。中に戻れ”と言われた。相手に注意してほしい。</p>	<p>職員より名前の挙がった退所者に経緯を確認。新型コロナウイルスの緊急事態宣言が出ている中、外出してもいいのか、職員の許可が必要ではないかと伝えたとのこと。職員から退所者へ、施設の外出制限として一日一回1時間程度で近隣への外出を許可していること、入所者はルールを守っており、職員も把握していたことを説明。入所者には施設で取り決めたルールを周知しており、事情を把握していない退所者が意見を述べることで混乱を招きかねない。気になることがあれば職員へ報告してほしいと伝え、了承が得られた。申出人へ上記経緯を報告。終結とした。</p>	解決
40	<p>寝ている間にいやがらせをしてくる人がいる為やめさせてほしい。警察に通報して徹底的に調べて欲しい。</p>	<p>申出人と面談。人物の特定は諦めており、様子見で良いとのことであった。</p>	経過観察
41	<p>そうじしない</p>	<p>匿名のため、誰がどこの掃除をしないことに対し苦情を訴えているのか確認できず。職員にて、館内及び居室に清掃不十分な箇所がないか確認。該当箇所があれば、そこを使用する利用者、あるいは賃金制清掃担当者に清掃を依頼することとし、終結とした。</p>	解決

42	A氏の世話を疲れしました。昨日役所の人 came ようですが、なぜ新しい施設に行かせないのですか。ある職員が白い目で見てきたり見たり、何かにつけ仕草で「んー」とか言って、嫌がらせしてくるのでやめてほしいです。いつも書いているのにいい加減にしてほしい。役所の人で紹介している施設になぜ行かないでいつまで甘えるのですか。きついですけれどもお願いします。	申出人と面談実施。1点目のA氏について。以前より希望していた、居室移動について前向きに検討してもらうことにした。2点目の職員について。申出人に話を聞いていくうちに、当初は嫌な態度を取られると話していたが、当該職員の担当利用者(主)では、会話の頻度が異なるため、自分へは冷たく感じたとのこと。職員からは、職員の無意識の仕草、言動であっても、利用者には多様な受け止め方があることを、今回の投書を通じて知るきっかけになったと返答。	解決
43	特定の利用者と不仲になって以降、同利用者の担当職員の申出人への態度が一変し、無視されるようになった。なぜそのようなことになったか、原因を知りたい。	申出人と面談を行い、投書内容にあがっていた職員からも経緯を訊く。聞き取りを踏まえて苦情解決会議にて対応を検討。検討結果と当初内容にあがっていた職員から聞いた内容を申出人に伝える。職員会議において今回の投書内容を踏まえて、苦情解決会議での話し合った結果も報告。	解決
44	特定の相談員の態度について。職員という立場にありながら利用者に見せるべきでない態度をとる。言葉遣いにも問題があると感じる。	申出人から投書内容の詳細を聞く。投書内容にあがっていた職員から経緯を聞き、謝罪文がほしいとのことであるが、内容から他者に害を及ぼすなどの行為があったわけではないため、反省文を求めることは難しいと伝えたところ、申出人納得。苦情にあがっていた職員から経緯を聞く。苦情解決会議にて今回の苦情について話合った結果、日々の業務の中での職員の態度や言葉遣いを改めて意識的に振り返ってみることを職員会議で全職員に促す。申出人に職員からの聞き取り、会議での検討結果を伝えたところ、異論はないとのこと。	解決
45	洗濯機を開けられて困っている。ビショビショ状態のパンツ1枚だけが洗濯機の横にあたりして困っている。	洗濯室には今までに様々な注意喚起のポスターを掲示しているが、既に風景の一部となって利用者から見向きもされなくなっている。そのため、一度全てのポスターや掲示物を撤去。「洗濯中は洗濯機のフタを開けないように」との内容のポスターを新しく作り直し、掲示することとした。また洗濯済で放置されている洗濯物をカゴに洗濯室設置のカゴに移しても構わないこと、その際はどこの洗濯機から取り出したのか分かるように番号札をつけること、2点説明文を設けることとした。以上、次回自治会役員会で説明し運用する。	解決