

【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	<p>①Aさんの生活が優先で私の生活なんか、どうでも良いということですよ、ね、婦人ホーム全員で何々ですか？②Aさんのことで困っています。相談員には部屋変えてもらえないか話しましたがAさんは調子悪い時があるからと。それはがまんしろって事ですか。全員で甘えないで下さいよ。他の人にはからまないけどいつも相手が私で困ります。調子が悪いとか知りませんよ。がまんの限界あります。</p>	<p>苦情解決担当相談員、担当相談員、他相談員の計3名で、外勤より帰寮した申出人と面談。経緯について確認。29日21時前、寝っているとA氏が一人で騒いでいたが、何のことかわからなかった。すると申出人のカーテンを開けて、わーっとよくわからないことを言い出した。A氏より「起きろ」と言われた。殴られそうになり、それを両手で止めた。そのため取っ組み合っているように見えたのだと思われるとのこと。申出人としては、A氏に自分だけに絡んでくるように思われる。しかし、A氏の調子が良い時は一緒に出掛けることもあるが、生活音のことで騒がれることもある。相談員より、以前より希望していた〇〇〇号室への移動を提案。申出人が了承されたため、これから移動することとなる。A氏が謝罪するため、近日中にその機会を設けさせてほしいと依頼。謝罪は望んでいない様子。A氏とのトラブル直後に投函したとのこと。今回の対応として、居室移動とA氏の謝罪、他にどのような対応を望むか尋ねる。そもそも謝罪は別にしなくてもよいとのこと。これ以上の対応は特に望まないとのこと終結。</p>	解決
2	<p>〇号室のAです。ここ5, 6日の間に「どろ洗顔」のチューブ1本と体を洗うピンクのボディタオルがベッドの上で消えました。すむのは、私の親せきかまたは、ダンナだった方と思われます。その不法しんにゅう者に私へ、せんがんとボディタオルを返すように伝えてください。しょうこインメツするのなら「ケイサツ」に通報します。これ以上物品とられたくないので。よろしく。</p>	<p>1階寮母室にある届けられていた忘れ物を確認。チューブの洗顔とピンクのボディタオルがあり、特徴が似ており届け出日も7月15日となっていた。恐らく申出人の物であると思われる為、投稿当日(7月19日)1階寮母室にて申出人に確認してもらう。申出人には2階の浴室にて忘れていたものを他利用者が届けてくれてくれていた、自身の物ではないか、と確認。間違いのない為返却する。今後私物が無くなった時は、忘れ物として届けられている可能性がある為、まず職員に忘れ物の届けがないか尋ねてみてほしい、と相談員より説明。理解を得たため終結とする。</p>	解決
3	<p>ケアセンターの食堂の隔離を早く解除して下さい。うつがひどくなり、しんどいです。部屋も3畳なので、食堂を使えないと息がつまり、辛いです。</p>	<p>意見箱確認した日には、すでにケアセンター食堂は使用可能となっていたため、終結。</p>	解決
4	<p>隔離中の暇つぶしできる何かがほしいです。できれば早く隔離解除してください。(No,3と同じ用紙に記入)</p>	<p>No.3同様、意見箱確認した日にはすでにケアセンター食堂は使用可能となっていたため、終結。</p>	解決

5	○号室のAです。10日前位に尿しっきん専用のショーツぬすまれた。不法しん入者のしわざです。返す様にケイサツに伝えて下さい。バラで買えば5千円はします。高級品です。よろしくおねがいします。ウチの母が持っているそうです。ショーツを。	No.6の苦情受付票に記載。	解決
6	相談員さんがレンタルスカートを私がつめたのでからつめたいです。スカートあと、2着ほしいと思います。やさしくして下さい。ゼッタイスカート買います。ヨロシク！尿しっきんパンツまだ返されなないです。10日前にぬすまれました。パンツ(下着)を私にお返し下さい。ケイサツ本部に通ほうしますよ。線100%のパンツ返して下さい。合計2枚です。ぬすまれたのです。	No.5の苦情受付票と合わせて面談実施。面談前に担当相談員へ事実確認行い、物がなくなったことに関しては発見され解決済みとのこと。申出人へ、紛失物について確認。「もう見つかりました。」との返答。共に申出人が投書した意見箱メモ見ながら再度内容確認。このまま相談員との面談を希望するか聞くと「いいです。」と返答があったため、終結とする。	解決
7	(とう薬治りょうをお忘れで私は困っています) かんご師さん他スタッフの方！ノド吸引きを私にわたして下さい。キチンとかなりしますので。よろしくお願ひします。病院に連れて行って下さい。ここ10日間使わずに夜中せきしてました。毎日、デス！	No.8の苦情受付票に記載。	解決
8	のど吸引器と失きんショーツ返されました。ありがとうございます。何もぬすまれる様、見守っていて下さいね。これからもよろしく！	No.7の苦情受付票と合わせて面談実施。寮母室管理の吸入器について、相談員が忘れてることがある。その時は申出人も忘れていた為吸入できず、深夜に咳が出て吸入器の使用を忘れたことを思い出す。自己管理したいと希望するが、申出人も忘れるのであれば自己管理しても吸入し忘れるのではないかと伝えたところ、寮母室管理の継続を希望。相談員の渡し忘れがないよう、配薬のタペストリーに吸入器ありの記載を行うこと伝える。病院受診について、前回受診時次回4週間後と言われたが受診時に早く帰りたいと言ってしまったため受診させてもらえないと思ったとのこと。4週間後と言われたのであれば、その日程で受診できること伝える。早く帰りたかった理由を伺うと、お腹が空いたり喉が渇いたりすると帰りたくなってしまふとのこと。また病院の待合が広すぎて落ち着かない。ショーツはなくなったと思っていたが、自身の引き出し奥から見つかり、何も取られていないことが分かったとのこと。	解決
9	3階廊下の賃金制清掃を担当しているのですが…3階談話室の方も賃金制清掃の時に掃除機を使う為、待っている間(エレベーターの中の鏡や手すりなどを掃除している間)清掃に多少の時間がかかってしまいます。	申出人と面談実施。掃除機が1台しかなく3階談話室の担当者も清掃で利用するためその間待たなければいけない。そのため、清掃に時間がかかってしまうとのこと。清掃を急いで行う必要はなく時間はかかってもよいことを説明すると頷く。どのような対応を希望するか伺うと、このままでいいとのこと。再度意思確認すると黙り込む。掃除機がもう一台あれば助かるのかと伺うと頷くため一度職員間で検討をすることを伝える。	様子観察

10	<p>せんたくきが②と⑥がこわれています。みなさまの迷惑になるのでなおしていただきたく思います。せんたくきがまわらず止まります。水が出ません。よろしくおねがいします。くれぐれも！</p>	<p>申出人と面談実施。8/9に②と⑥の洗濯機が使用できなかったとのこと。他利用者より洗濯機が使用出来ないと話をきき、皆が困ると思ったため意見書を書いたとのこと。投書受付日に相談員が洗濯室へ確認しに行くもどちらも使用可能で特に故障もなく問題なし。水が出なかったとのことだが水道の蛇口はひねったのか伺う。ひねってていなかったとのこと。洗濯機を使用できなかった原因はおそらく蛇口が閉まっていたからであろうと伝えると「あっ、そうですね。蛇口をひねらないと水出ないですよ。」と納得する。水が出なければまず蛇口が開いているか確認しそれでも使用できなければ相談員へ報告するよう伝え了承したため終話。</p>	解決
11	<p>相談員Aがあまり話を聞いてくれない。8月11日日曜運行便に千円持たせてください。よろしく願います。口紅とネイル買います。</p>	<p>申出人と面談実施。投書内容について確認する。「強い口調でこわい、話を聞いて欲しい。Aさんは過労なんですかね。」と投書内容と同上。どのような対応を希望するか伺うと「担当を変更してほしい。Aさんに伝えてほしい。」とのこと。後日、担当相談員に申し送ることとした。日曜運行便については投書受付日には既に担当相談員と話し合い解決済みとのこと。また投書内容には記載されていないが小遣いの金額を400円から500円にあげてほしいとのこと。金銭管理に関しても担当相談員に伝えてほしいと希望あったため後日苦情担当より担当相談員へ伝えることと、し了承。しかし10分後再度申出人が寮母室来室。「やっぱり担当を変えたいということは言わないでください。いつもよくしていただいているのでこれからもよろしく願いますとお伝えください。」と話す。小遣いの金額を上げてほしい旨は伝えてほしいとのこと。再度意思確認を行い了承。後日面談内容を担当相談員に報告。小遣いは毎週金曜日に400円と決めているとのこと。金銭に限りがあるため小遣いを増額するのであれば煙草の量を減らす必要があるとのこと。担当相談員より再度伝えるとのことと終話。</p>	
12	<p>最近入った人なのか(3F)?の人 食後、早一他列つくっている時 喫煙所でスマホをさわっていて 他の人は出て来ているが まだ いる、やっと私も タバコのところへ入り吸っていると、又タバコに火をつけている。人が待って「タバコは1本づつなり スマホ他は禁止してほしいすいてる時は まだしも 2回あった 又するのでは 3回目見</p>	<p>匿名の為、苦情解決会議にて検討。喫煙所のマナーについて、自治会にて説明行う。喫煙所使用のマナーを共通認識とするため、喫煙所にポスター掲示する。</p>	様子観察
13	<p>Aさんよくタバコ借してとかライター借してとか言っているが続けて2本吸っているのを見たがそれではネ。かえすからと言っても自分の「きつい安い」ので返されても。時には夜・おやつないかも言っている。みな同じ生活してるよ</p>	<p>A氏と面談実施。他利用者より上記苦情が上がっていること伝える。「もらっていないよ」と否定。物のやり取りは禁止していること説明し、同様の苦情があれば再度話聞かせてもらうこと伝える。</p>	様子観察
14	<p>3階のAさんどうにかしてください</p>	<p>A氏の行動に対するものと思われるが、匿名での投書であり具体的な苦情内容がわからず。A氏の担当相談員へ報告する。</p>	様子観察

15	マスク代取れば良いと思う。おとしていてもそのまま。あっちこっちで見ること。タバコのとこ、トイレ他。ゴミ箱などにすてるなりすればよいが・・・！又もらえば良いと思うのか？少しでもお金を出していればそんな事などしないと思う。小数円でも取ったらあーお金(マスク)おちた・・・で拾うだろう。粗末にしない。	感染症対策委員会へマスク着用期間について確認。9月の会議で話し合う予定とのこと。今までマスク代を利用者から徴収したことはなく、感染対策として利用者へ協力してもらっていることから、今後もマスク代を徴収することはしない。	様子観察
16	談話室で洗濯物をたたんでもいいのですか？	匿名の為、苦情解決会議にて検討。洗濯物を置く場所について自治会役員会にて周知する。	様子観察
17	4Fトイレ食事中に使えない用にしてほしい。音や匂いが不快	匿名の為、苦情解決会議にて検討。食堂の隣に共用トイレがあるため、トイレ入口近くの食堂座席に座ると他利用者がトイレに入ると気になる可能性はある。しかし生理現象を我慢するよう強要することは困難。食事の際着席する場所をトイレから離れた場所にするなど対策可能であるため、自治会で報告する。	様子観察
18	香水の匂いが臭いです。食欲が失せる。香水の制限をしてください	匿名の為、苦情解決会議にて検討。香水に限らず、柔軟剤や化粧品等、強い匂いは他者を不快にさせる可能性がある。適度な使用にとどめるよう、自治会で説明行う。	様子観察
19	「アナタ人の話きいてるのにしつれいね！」と相談員A様に言われました。私キズつきました。「ごめんね。今話し中なので。」と言うならわかりますケド。ひどいあつかいです。たん当を相談員B様に変えてもらえませんか。	申出人と面談実施。投書内容について確認。相談員Aが他利用者と面談をしている最中に話しかけてしまった。その際、相談員Aより注意を受けたが言い方がきつく感じたとのこと。面談中であることに気付かなかったとのこと。既に相談員Aにはこの件を伝えているとのこと。気付かなかったのであれば仕方がないが、面談中であれば他利用者へ配慮することも大切であるため次回からは気を付けるよう伝える。また担当相談員をすぐに変更することは出来ないこと伝える。申出人が了承したため終結。	解決
20	Aさん（一階の方）が○号室にしつこいです。Bさんが半分イヤがってますよ。じょうちょ不安定になって、フラフラBさんがしてます。夜中にパソコンさわって。	申出人と面談実施。投書内容を確認する。A氏が○号室に日中に何度も訪室してくる。そのせいで、B氏が不穏になっていると感じている。B氏が夜間にパソコンをカチカチしていたりドライヤーを何度も使用したりうるさい。そわそわした様子が見られるとのこと。B氏がA氏の行動で不穏になっているかは断定できないことを説明する。しかし、日中に何度も訪室されては居室内で落ち着いて過ごせないため、A氏には居室利用者に配慮し、複数回の訪室は控えるよう相談員より注意する。その対応で良いかと尋ねると「はい」と了承したため終結とする。	解決

21	相談員A様がきびしいです。しせつ長様聞いて下さい。タバコをふやす事10本から14本に。や、ヘアカラー買うと言っても応じません。私の話中にしょくいんしつに帰ろうとします。なぜそんなに一方通行なんですか？	申出人と面談実施、投書内容について確認する。煙草を10本から14本に増やしたいが、担当相談員Aが話を聞いてくれないとのこと。ヘアカラーは我慢できるので煙草の本数を増やしたいと希望。苦情担当相談員と現在のこづかい（金銭状況）について確認する。今の状態では本数を増やすことは難しい為、どこかで節約し煙草代を浮かす必要があることを説明。節約を徹底すれば10本→12本であれば増やせる可能性があることが分かる。後日担当相談員Aへ申出人と共に交渉する。担当相談員によると、最近煙草の本数を増やしたばかりであり、11/15に金銭管理の見直しを行い、その上で本数を変更するか判断することを申出人と既に約束していたとのこと。申出人より交渉内容伝える。11/15まで交渉内容を受け入れ許可するが、仮に節約が出来ていなかったり約束を守れなかった場合は今後の対応を検討する、と担当相談員より返答。今回許可したため11/15まで同様の交渉はしないことを約束する。申出人はその対応で了承したため終結となる。	様子観察
22	どの階の談話室のそうじの時は誰もいなくなってほしいです。人が居るとそうじがしにくくなります。3階の談話室の声が大きすぎて体調不良になっています。	匿名の為、苦情解決会議にて検討。清掃時間は清掃の妨げになるため談話室から離れるよう自治会で周知する。	様子観察
23	どの階の談話室のそうじの時は誰もいなくなってほしいです。人が居るとそうじがしにくくなります。3階の談話室の声が大きすぎて体調不良になっています。	匿名の為、苦情解決会議にて検討。清掃時間は清掃の妨げになるため談話室から離れるよう自治会で周知する。	様子観察
24	①蛍光灯が夜中に切れたが、翌朝取り替えてもらった。相談員Aに感謝を伝えたい。②職員室預かりの通帳を担当相談員がじっくりみせてくれない。通帳を確認したい。自身のお金を寄付されている気がする。③施設内にスリ師がいる。歯磨き粉、化粧水、乳液、トリートメントが気づいたら減っている。	申出人と面談実施。①相談員Aにはすでに自身で礼を言ったとのことに対応希望せず。②通帳をじっくり見たいと希望。相談員と共に通帳確認する。年金が入金されているが、その後出金され残高が少ないことが納得できないとのこと。生活保護の収入充当について説明。納得できないようであれば、生活保護担当ケースワーカーに再度説明を依頼することも可能であること伝える。何となく理解できたため 担当ケースワーカーからの説明は不要とのこと。③減少している消耗品の購入時期と使用頻度確認。自身の使用で減少したと考えてもおかしくないこと説明。自身で使用したことは納得できないようだが、施設の構造上外部から侵入し脱出することが非常に難しいこと説明すると、館内にスリはいないと自ら結論づける。施設長へも申出人の記載した意見を報告すること伝える。	解決
25	部屋の事なのですがAさんはあらばいのでいやです。朝のそうじも一人でほとんどやってなしいやです。それと利用者のBさんがCさんとAさんは1階のたん話室で人のことばかりほっとけ！！ いいかげんに嫌なことをいいにくるのならこないでほしいです。耳ざわりです。以上です。私にも悪い所はあると思いますがよろしく願いいたします。	申出人と面談実施。投書後両者の態度が改善されている、相談員が申出人の投書を見透かして対応したのだと思うと話す。A氏は入所後間もなかったためホームの生活に慣れていなかったが、徐々に慣れて態度が改善していると思う。C氏は暇なときに人の悪口を言うため、通院等あれば気がまぎれ悪口が減るのだと思う、とのこと。自身で両者の態度の変化を評価し、今は改善された	解決

		ため対応不要とのこと。今後も何かあれば話を聞いてほしいと希望。	
26	10/22PM4:30せんたくき②ばん回したらスイッチonした所offされたけいせき有。イヤがらせイツまで耐えれば良いのですか？患者のダレかがやったと思われます。	申出人と面談実施。相談員が面談前に、洗濯室の様子を申出人が記載している時間帯で監視カメラの確認をすると、途中申出人が退室していた間も他利用者が②の洗濯機を触った様子は見られなかった。それを踏まえて面談実施。申出人に監視カメラで確認し誰も②の洗濯機を触っていなかったと説明すると、「うふふふ」と笑う、もし今後洗濯機に異変があった場合はその時に相談員に伝えに来てもらえれば確認し対応を検討すると説明。「分かりました」との返答があった為、終結とする。	解決
27	4Fお風呂のかみの毛が洗い場に沢山落ちています。捨てろとは言いませんが、せめて流して下さい。それからシャワーの水がきちんと止まっていない時があります。きちんと止めてください	匿名の為、苦情解決会議にて検討。髪の毛は自身で処理するよう自治会で説明する。	様子観察
28	4F食堂でせんたくものをたたまないで下さい。バサバサされてほこりがまっています	匿名の為、苦情解決会議にて検討。洗濯物は居室で畳むよう、自治会で説明する。	様子観察
29	よる9時を回ってもケイタイデンワで話をしている人がいます。それと9時以前でも声の大きい人がいます。それは4階の食堂です。	匿名の為、苦情解決会議にて検討。携帯電話の使用ルールについて自治会で説明行う。	様子観察
30	3階の談話室の大きな話し声どうにかして下さい。気分がわるくなくてもどしてしまう事がしょっちゅうあるのでしんどいです。	匿名の為、苦情解決会議にて検討。談話室で大きな声で話をしている利用者を見かけたらその都度注意することを職員間で周知することとなる。	様子観察

31	本当は部屋はモップをしないといけないのに環境クロスで拭くだけの部屋があります。そのくせ自身は人の掃除にケチをつけます。環境クロスで拭くだけで綺麗になっているとは思えません。モップでの掃除に統一してください	匿名の為、苦情解決会議にて検討。清掃担当の職員に確認し、以下のように館内放送で利用者に伝え、来月の自治会でも利用者に周知する。 ・居室の床はモップを使って水拭きをする。滑らないようにモップはよく絞る。 ・環境クロスやサットレールなどの液剤はワックスが剥げるため使用しない。 ・汚れが取れないところは部分的にこする。	様子観察
32	自分のそうじの仕方棚にあげて他の人のそうじの仕方をせいそうたんとうの先生につげ口してそれをみんなにいいふらしている人がいます	匿名の為、苦情解決会議にて検討。職員間で周知することとなる。	様子観察
33	2FのAさまとBさまにブス、ブサイク、バカづらした人と、4週間前に言われました。そんなコト親にも言われたコトないです。殺したい位うらみ、ねたみの目にあうのですか？私と一緒に生きていてごめんなさい。私は、ブスでブサイクでかわいくない人間です。生殺しですね。	申出人と面談実施。A氏は以前より口調がきつく、容姿を罵る発言を繰り返してきた。しかしA氏へ注意しても怖いと言い、注意は望まず。話を聞いてくれればよいとのことで、傾聴。その後は両親との関係などを話し、自身で話を切り上げる。	様子観察
34	Aさんの香水が強くて吐きそうです。匂いをもう少しおさえてください	匿名の為、苦情解決会議にて検討。香水の使用に関しては使用を自治会にて周知する。	様子観察
35	3階の談話室の声が2階.4階までひびいて耳障りです。TVの音も大きいです	匿名の為、苦情解決会議にて検討。3階宿直者等で定期的に談話室の様子確認し、声量・音量が大きい際は注意行うこととする。	様子観察
36	談話室で食事をするのはいいのですが汚したら自分の責任でかたづけてほしいです。汚れをそのままにしないでほしいです。後の人が気分悪くなる	匿名の為、苦情解決会議にて検討。自治会で談話室の使用ルールについて周知する。	様子観察
37	談話室のそうじの時に水やお湯を入れに来るのはそうじのじゃまになると思います。まわりから見ていると思いました	匿名の為、苦情解決会議にて検討。賃金制清掃中の共有部分使用に関して前回の自治会で周知済。	様子観察
38	香水の匂いが食堂にじゅうまんして食欲が失せます。吐いている人もいますので対応してください	前月の自治会にて香水の使用に関して節度は周知済み。	様子観察

39	3階のAさんとBさんはたばこをすい終わっても話しこんで順番をかわってくれません なのために決めたルールですか	匿名の為、苦情解決会議にて検討。喫煙所使用ルールについて再度自治会役員会にて周知する。	様子観察
40	以前から喫煙所で人が待っている時すみやかに交代すると話しがでていにもかかわらずちんたらとしょうもない話をしている人達があります。その人達は、3階のAさんとBさんです。	匿名の為、苦情解決会議にて検討。喫煙所使用ルールについて再度自治会役員会にて周知する。	様子観察
41	大晦日に「年越しそば」が食べたいです。施設長さんよろしくお願ひします。私はクリスマスにスパゲティを食べたいです。ケーキよりもスパゲティです！	申出人と面談実施。大晦日に年越しそばがたべたい、クリスマスはスパゲティがたべたいとの希望。栄養士に確認。クリスマスはフライドチキンでメニュー決定している。大晦日にはそばを提供する予定との返答。申出人に説明行う。スパゲッティが好きで食べたかったが、フライドチキンも好きなため嬉しいとの返答受け終結となる。	解決
42	3階の談話室は決まった人しか使用できないのですか？1階や2階の談話室では階が関係なくても自由におらせてくれます。それとたまに3階の談話室に行くといやな顔をされます。水やお湯も取りに行きにくいです。3階の談話室で朝早くからゴミが出るような作業をしている人がいます。	匿名のため苦情解決会議にて検討。談話室の利用については以前自治会で周知済み。他階の談話室・給茶機は利用可能であるが各階の利用者が優先であること、配薬時は場所を開けるように再度自治会にて周知する。	様子観察
43	3階の談話室が夜とてもうるさいです。TVの音や雑談の声が部屋まで聞こえます。2階や4階の会談まで聞こえているので20時以降は静かにするか音を下げなどの対策をお願いします。	匿名のため苦情解決会議にて検討。夜間8時以降は音量抑え周囲に配慮するよう自治会で周知する。	様子観察
44	喫煙所の地面にたばこの灰がいつも落ちています。少量の灰なら仕方ありませんがあきらかに灰皿の外で灰を落としています。たばこの灰は灰皿に捨ててください。	匿名のため苦情解決会議にて検討。たばこの灰は灰皿に捨てるように自治会で周知する。	様子観察
45	きつえんじょでケイタイをさわってなかなかでてこない人がいます。ケイタイはたばこを吸って室内に入ってからさわるようにしてください。	匿名のため苦情解決会議で検討する。喫煙中の携帯電話の使用は可能。喫煙終了後の携帯電話使用は控えるように再度自治会で周知する。	様子観察
46	部屋掃除でモップで掃除との事でしたが1週間経ってもモップ掃除をしてくれません。直接言っても聞く耳を持たないので職員さんから注意をして下さい（A号室のBさんです）	匿名のため苦情解決会議で検討する。Bさんのケースを確認すると腕の痛みからモップ清掃の頻度を下げることになったとの記述あり。朝の巡回時に3階宿直職員が様子観察し、同室者より直接職員へ訴えがあればモップの利用を促す。	様子観察
	1階の血圧測定場所に座っているわけでもないのに荷物を放置している	匿名のため苦情解決会議で検討する。共用スペースは誰が利用してもよいため	

47	人達があります。血圧も測れないので居座り・荷物の放置をやめさせて下さい。	制限は不可。荷物だけの放置は盗難等に繋がるため、控えるよう自治会にて周知する。	様子観察
48	○階のお風呂のそうじがざつすぎてきたないです。ポディーソープ・シャンプーのほじゅうもできてません。	匿名のため苦情解決会議で検討する。他利用者からも同様の苦情あがり次第、掃除の様子確認し必要であれば注意行う。	様子観察
49	談話室で髪の毛をといて、抜けた毛をそのままにしている人がいます。女ばかりだからとゆるされる事ではないと思います。	匿名のため苦情解決会議で検討する。共用スペースを汚したら各自清掃することを自治会にて周知する。	様子観察
50	きつえん所のそうじの事です。先日のさいじつの日と（11月4日（月））11月8日の金曜日のそうじができていなくてさい日の日、タバコをすう人が水のほきゅうをしていました。そうじがかりの人はどうゆうつもりでいるのですか。不思議でたまりません。タバコを吸うものより。	匿名のため苦情解決会議で検討する。雨天や祝日は清掃しなくてよいこと、灰皿は容量が多いため数日ほどであれば水の補給は不要であることを自治会にて周知する。	様子観察
51	1ヶ月に一度は餃子が食べたいです。施設長さん、利用者みなさん餃子が大好きなのでよろしくお願いします。私は天丼が食べたいです。いつもメニュー見るのが楽しみです。	栄養士へ上記内容を報告。給食会社へ要望として伝えておくとのこと。申出人へ対応を報告する。了承された為終結。	解決
52	無理な事かもしれませんが3階の談話室の掃除をしているA号室のBですがソファのカバーをもう一組用意して欲しいです。30分の掃除時間の間に洗濯乾燥は出来ません。	備品担当に確認。洗い替え用のカバーは購入可能との返答。清掃担当へ確認。清掃時間を30分に制限はしていないが、洗い替えのカバーの設置は問題ないとのことで購入依頼する。申出人には清掃時間の制限が無いことと洗い替えのソファカバー購入可能となったこと説明する。	解決
53	きつえん所にたばこを吸わないのに来ている人がいます（吸っている人と話をする為）。自身のスリッパをはいたまま外に出ていき、そのまま中に入っていきます。待っている人の事を考えて欲しいですし、吸わないならきつえん所に話す為だけにこないでほしいです。	匿名のため苦情解決会議で検討する。自治会にて喫煙所を使用する際はスリッパを履き替えること、喫煙しない人は喫煙所を使用しないことを周知する。	様子観察
54	職員さん方へ。夜の巡回の時もう少し静かに巡回お願いします。足音がうるさい人がいます。	匿名のため苦情解決会議で検討する。事務連絡にて巡回時の騒音に配慮するよう相談員全員へ周知する。	解決
55	時々毛布をかぶって廊下を歩いたり毛布かぶったまま喫煙所に来たりしている人がいます。職員さんに報告しましたが強く注意してくれませんでした。毛布をかぶって部屋の外をうろうろするのはいいのか悪いのかはっきりして下さい。	匿名のため苦情解決会議で検討する。毛布などかさばるもの、燃え移りやすいものを体に巻いての喫煙は危険であることを周知する。	様子観察

56	3階談話室で夜にいつも寝ている人がいます。座りたくても寝転がっている人のせいで座れません。寝ていなくても寝ころがるなら部屋で寝るようにしてください。	匿名のため苦情解決会議で検討する。談話室では座って過ごすように自治会で周知する。必要時は注意を行うこととする。	様子観察
57	昨日のXmas会本当にありがとうございました。ここ最近Xmas会自体、家族ともできていなく、しかも家出しているのにXmas会してケーキを食べて、Xmasを満喫できました。正直Xmasなんて関係ないんだろうな…と書いていましたから…担当の先生からもこっそりXmasカードをいただき、部屋で1人うれし泣きのXmasでした。本当にありがとうございました。	クリスマス会についてのお礼	解決
58	餃子が美味しかったです。ありがとうございます。天ぷらそばのびていたけど美味しかったです。調理師の皆様ありがとうございます。	食事についてのお礼	解決
59	投書に書かれた文章は解読が難しかったため面談で聴取。申出人の希望以下。他利用者が1階へトイレトイレットペーパーを受け取りに行くため、2階宿直者は11時ごろまでには2階寮母室に来てほしい。以前給食で提供されたハンバーガーとコーンスープの組み合わせメニューを再度提供して欲しい。	申出人と面談実施。宿直者の寮母室に入る時間については他業務のためすぐに寮母室にいけないこともあること説明し、備品の受取は1階で対応できることを説明。2階の居室の利用者は出来る限り2階寮母室で備品を受け取るように言われていると訴えるが、そのようなお願いはしていないことを説明。1階で受取可能なのであれば寮母室の宿直者不在時間があることは問題ないとのこと。ハンバーガーとコーンスープの提供については栄養士へ希望を申し送ること伝える。	解決
60	3階の献立表を談話室でなく廊下に貼ってほしいです。理由は人がいると見に行きにくいからです。	匿名のため苦情解決会議で検討する。過去に献立表の持ち去りが相次ぎ、寮母室内のガラスに貼り出すようになった。給食会議で検討し、持ち去られた場合に備え、防犯カメラに移る範囲内で廊下に掲示することとなる。今後栄養士にはその場所に掲示してもらうこととなる。	様子観察
61	賃金制清掃の勤務簿は個人情報になる。自分の勤務した日には自分で記入するため他利用者に干渉されたくない。（口頭で苦情として受け付ける）	申出人と面談実施。食堂の清掃を一緒にしているA氏が出勤簿に記入する際申出人のページを開けてくれることがあり、自分で出来るためやめてほしいと伝えたがA氏の意味にそぐわないと言われた。以前も相談員へ介入してもらったが今も続いているとのこと。対応の希望伺う。自治会で周知してほしいとのこと。苦情解決会議で検討する。自治会にて出勤簿は個人情報になるため他利用者のページは開かないことを周知する。	様子観察
62	喫煙所にて申出人の前で他利用者がライターの貸し借りをしていたと口頭で報告あり。今までにも何度もその場面に遭遇したことがある。自分はルールを守っているが、他利用者は守っていないとの訴え。	自治会でライターの貸し借り禁止であることを再度周知してほしいと希望。自治会で周知行う。	解決

63	2月17日に提供されたぶりの照り焼きが臭かった。厨房職員が調理の際に手袋で魚に触れたり、提供前に常温のまま魚を放置しているため食中毒になってしまう。また、湯豆腐が小さすぎる。コロケと焼からあげは美味しかった。	申出人と面談実施。栄養士より返答が欲しいとの希望あり、投書内容を栄養士に報告し、その後栄養士より申出人に直接口頭で返答する。以下内容。 魚の匂いについては感じ方に個人差があること、魚本来の匂いについては全て取り除くことは難しいと伝えると申出人より「生姜やミョウガを使用すれば可能である」と返答。苦手な利用者もいるため難しい旨伝えると一定の理解を見せる。手袋については調理時外すことはできないこと伝えると「すみませんね」と返答。魚を常温で放置している件に関しては、厨房内を25℃以下に保ち温度管理に努めているため問題ないことを説明すると納得。湯豆腐の大きさに関しては今後検討すること伝える。	解決
64	私たちはみんな月1回カツカレーが食べたいと思っています。体力がついてとても良い食事メニューだと思います。そして、後日寿司が3/11に出るそうで楽しみです。ありがとう。	申出人より直接投書を受け取る。栄養士に伝えるだけでよいとのことで栄養士に報告する。	解決
65	清掃のサイン、先に書いたり、していないのにサインをしている人がいます。自治会で周知をお願いします。	匿名での投書のため面談実施できず。賃金制清掃の出勤簿へのサインについての内容と思われる。3月24日自治会で、賃金制清掃の出勤簿は清掃終了後に記載するルールになっていること周知行う。	解決
66	雨の日だけでも以前の室内の喫煙所を使えるようにしてもらえないですか？雨でない日も多く吸う人が増えたのか、待つことが増えたので、他にも喫煙所が欲しいです。電子タバコの人が吸っている時間長いのも仕方ないけど嫌です。分けてもらうことはできませんか。	匿名での投書のため面談実施できず。雨天時の館内喫煙場所設置希望。喫煙所の増設。電子タバコと紙タバコの喫煙所分離。以上の希望と思われる。喫煙については、禁煙もしくは減らすことを推奨している。健康増進法により福祉施設の屋内禁煙は原則禁止となっているため、屋内喫煙所の設置はできない。以上3月24日自治会で説明行う。	解決
67	きつえん所のそうじを雨もふっていないのにやっていません。今日（3月6日時点）で2日目になります。どうかしてください。	匿名での投書のため面談実施できず。喫煙所の清掃をきちんと行ってほしいという希望と思われる。他利用者からすでに同様の訴えが清掃担当職員にあり、すでに喫煙所清掃担当利用者へ声掛け実施済み。3月7日に「やる」と返答受けている為。終結。	解決
68	朝のそうじの時起きない人がいます。きちんと7時に起きて掃除してください。	匿名のため面談実施できず。職員巡回時の清掃声掛け強化と、自治会で起床時の居室内清掃について再度周知行う。	解決
69	4階洗濯室の共用ゴミ箱におむつや使用済みナプキンがそのまま捨てられている。汚物は汚物専用のゴミ箱に捨ててほしい。	口頭での申し出。3月5日4階洗濯室の共用ゴミ箱におむつや使用済みナプキンがそのまま捨てられており気持ち悪いとのこと。汚物は汚物専用ゴミ箱に捨てるよう自治会で周知してほしいと希望。 3月24日自治会で汚物廃棄場所と廃棄方法について周知行う。	解決

70	3階トイレの生理ナプキンを包まず広げたまま捨てている人がいます。トイレトペーパーで包むかナプキンの包みに包んで捨てるように注意してください。	匿名のため面談実施できず3月24日自治会で汚物廃棄方法について周知を行う。	解決