

発生年月日	相談・苦情内容	解決結果
R7.4.27	4月27日の面会時に苦情がありました。 （内容） 部屋がほこりだらけで、食べ物のカスが落ちている。業者さんが清掃に入られているのか？どのくらいの頻度で清掃しているのか？事務所ではわかりませんよね？ととのこと。 直接窓口として対応した福澤主任から、清掃は職員が行なっていること、今回のことを職員し中止しておくことをお伝えし謝罪する。	・ 毎日14時からの10分間清掃を有効活用し、計画的に組み立ていく。 ・ 事務所はクイックルワイパー等の清掃用具の管理をしていく。 ・ 他のユニットではきちんと清掃できている所もあり、ユニットで話し合い環境整備の意識を高める。 ・ 身だしなみやタンスの整理なども含めて環境整備への意識を高める。
R7.8.9	8月9日 長女様の面会時に苦情がありました。 （内容） 母が破れた服を着ていた。前に職員さんに破れた服は処分してくださいとお願いしたが、今日破れた服を着ていた。とのこと。	・ 居室のタンスの中を整理整頓し、着られる服と着られない服を分けて、着られない服は時間の面会時にお持ち帰りいただく。 ・ 拘縮があるため、毎回、着やすい同じ服を着ることが無いようにローテーションで着られるように足りない衣類があるのなら、必要な物をご家族に依頼する。

福祉サービスに関する相談・苦情処理報告書一覧