

## 第二静光園 苦情・相談等の報告

(平成25年1月報告分)

申出者	内容	対応と評価	備考
ご利用者	1月4日相談コーナーにて 近くの居室のご利用者が、自分のことを悪く言っている。静かにしていると声が聞こえてくる気がするため、辛いという。	本人の訴えを傾聴する。 1月6日に居室を変更し、生活が落ち着くように話し合いをする。本人は了承し、その後同じような訴えは聞かれていない。	
ご利用者	1月17日相談コーナーにて、 職員の場所を教える言葉掛けが分かりにくかったとの話がある。	職員の場所を伝える言葉掛けなどを具体的に、その方に合わせた伝達をするように、配慮することを伝え、了承いただく。	