

苦情回答書

令和3年9月9日（木曜日）

受付日	令和3年8月24日（金曜日）
受付方法	<input type="checkbox"/> 来所口頭 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 訪問 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他
苦情受付担当者	楡井 尚子
苦情内容	<p>8/13 訪問</p> <ul style="list-style-type: none">・声が聞き取りにくい。・テーブルの後ろの人と会話するので、感染対策にならない。・椅子が固いので長時間座れない。プレーカーが落ちる。暑い。せまい。・トイレが遠く、1つしかないので待たざるを得ない。・おかずが美味しくない。我慢して食べている。・人間関係が良いので、やめたくはないが他を検討している。 <p>8/17 電話</p> <ul style="list-style-type: none">・感染対策が厳しすぎる。ビニールシートで相手の表情が見えにくい。 <p>8/23 訪問</p> <ul style="list-style-type: none">・お弁当の中身が油物が多く胃がもたれる。お汁がない。 <p>8/24 電話</p> <ul style="list-style-type: none">・お弁当が美味しくない。・良かった点は以前より階段昇降がなくなって身体への負担が少なくなった。・部屋が狭くなった。・いつもの弁当は揚げ物ばかりで美味しくない。量も多い。・お盆にでたお弁当は揚げ物の少なく量も良かった。

<p>調査結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ テーブルの間隔が狭い為、対面の利用者より後方の利用者との距離が近くなっていた。移動する際、機材やテーブル、椅子の間を人がやっと移動出来る状態だった。 ・ 椅子のクッション性に欠けている為、長時間座っていることが辛くなっていた。自宅からクッションを持参されている方もいた。 ・ 7～8月の猛暑時、ブレーカーが一日に何度も落ちる事があった。業者より何度も確認してもらい、電気使用量を制限され、エアコンの温度も高く設定し、フロア内が30℃以上になっていた。 ・ 昼食は、弁当に変更となり、揚げ物が中心で硬かったり味も濃かったりしていた。塩分調整の為、味噌汁の提供を止め、お茶の提供となっていた。お盆に2日間だけ他業者のお弁当を食べてもらったが、味も良く、量も丁度良いと言葉が聞かれていた。 ・ パーテーションがビニールシートの為、透明感に欠け見え辛く、高さもあった為、人の話も聞こえづらくなっていた。テーブル前方の方との会話よりも、後方の席の方と会話する機会が多くなっていた。 ・ トイレが一か所の為、集中する事があり、直に使用できず、廊下で待たなくてはならなかった。2階のトイレを使用させてもらう事もあったが、ほとんどの方が待つ事が多かった。
<p>改善内容及び方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境整備、食事の見直しを行う。