

## 苦情処理結果（令和2年7月1日～令和2年9月30）

### （苦情内容）

AさんからBさんに対して不満の訴えがある。BさんがAさんの部屋に来ては他入所者の文句や悪口を言ってきて気分が悪くなるとの事だった。また、BさんがAさんやその同室の方の衣類などを欲しがり、しつこいので実際にあげてしまったとの事。毎日のようにBさんが部屋に来るので気持ちが休まることなく、そのせいで夜も眠れない為、頭痛や気分不快を訴えるようになった。Aさんからは、職員からBさんに注意をしてほしいとの事であった。

### （苦情解決の方法）

Aさんは精神疾患があり、ストレスから心身状態が悪化している可能性があった。Bさんに話を聞くと、Aさんからの訴えの内容を認めるも、Aさんに迷惑をかけている自覚はなかった。その為、他者から物を貰わないこと、他者の行動に干渉せず悪口を触れ回らない事、他者の部屋に頻繁に行くのを控えるようにと伝え、了解してもらった。Aさんにも、物のやり取りを行わないように注意した。その後、AさんからBさんへの訴えはなくなり、穏やかに生活している。