

平成28年度苦情受付の状況

平成28年度の苦情等の申し出件数は、次の通りでした。

く 区	ぶん 分	りょうしゃ 利用者	かぞく 家族	ほか その他	ごう 合計
しょくいん せつぐう	職員の接遇	2	0	0	2
サービスの質	サービスの質	3	1	0	4
ひがい せんがい	被害・損害	3	0	0	3
しせつ せつび	施設・設備について	4	0	0	4
その他	その他	2	0	0	2
ごう 合計	合計	14	1	0	15

へいせい ねん がつしら
(平成29年4月調べ)

おも くじょうとう ないよう (主な苦情等の内容)

- やさ せつ しょくいん
・優しく接してくれない職員がいる。
- はん ごうか
・ご飯のおかずを、もっと豪華にしてほしい。
- たにん もの かって も い ひと なん
・他人の物を勝手に持って行く人がいるので何とかしてほしい。
- せいかつ くず しえん
・生活リズムが崩れないような支援をしてほしい。
- かんりとう ろうか て せっち
・管理棟の廊下に手すりがないので設置してほしい。
- しょくいん いそが い じぶん はなし き
・職員が忙しいと言って、自分の話を聞いてくれない。
- きゅうしょく ひょう つく ほ
・給食メニューのリクエスト表を作って欲しい。
- らんぼう りょうしゃ なん
・乱暴な利用者がいるので何とかしてほしい。

そうだん くじょう もう でしゃ たい ないようかくにん こべつ めんだん じっし
相談や苦情の申し出者に対しては、内容確認のため個別に面談を実施するな
ど、その解決のための話し合いを行っています。

こんご りょうしゃ かぞく かたがた そうだん くじょう こえ たいせつ う と
今後も利用者・家族の方々からの「相談・苦情の声」を大切に受け止め、サービ
スの質の向上に努めていきます。

くじょうかいけつせきにんしゃ ちよだこうよう
(苦情解決責任者／千代田孝洋)