

# 令和元年度苦情等受付の状況

令和元年度の苦情等の申し出件数は、次の通りでした。

| 区分        | 利用者 | 家族 | その他 | 合計 |
|-----------|-----|----|-----|----|
| 職員の接遇     | 0   | 0  | 0   | 0  |
| サービスの質    | 0   | 0  | 0   | 0  |
| 被害・損害     | 1   | 0  | 0   | 1  |
| 施設・設備について | 2   | 0  | 0   | 2  |
| その他       | 9   | 0  | 0   | 9  |
| 合計        | 12  | 0  | 0   | 12 |

## (主な苦情等の内容)

- ・食事中にうるさい人がいて困っている。
- ・寝ている時に勝手に部屋に入ってくる人がいる。
- ・エアコンを新しい物に変えてほしい。修理してほしい。
- ・利用者間での物の貸し借りをやめてほしい。
- ・新型コロナウイルス感染予防のため外出できないのが嫌だ。
- ・深夜に大きな音でテレビを観ている人がいるからやめてほしい。
- ・お昼ご飯があまり美味しくなかった。

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。

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。