

令和2年度苦情等受付の状況

令和2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	2	0	0	2
サービスの質	0	0	0	0
被害・損害	0	0	0	0
施設・設備について	0	0	0	0
その他	10	0	0	10
合計	12	0	0	12

(主な苦情等の内容)

- ・職員の口調が強かった。
- ・ご飯があまり美味しくなかった。
- ・廊下を走る人がいるので危ない。注意して欲しい。
- ・活動中にうるさい人がいて困っている。
- ・コロナウイルス感染拡大の為、外出が出来ないことが嫌だ。
- ・コロナウイルス感染予防の為、文化祭は規模を縮小しての開催だったが、クリスマス会は今まで通り開催して欲しい。

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。