

# 令和3年度苦情等受付の状況

令和3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	4	0	0	4
サービスの質	1	0	0	1
被害・損害	0	0	0	0
施設・設備について	3	0	0	3
その他	4	0	0	4
合計	12	0	0	12

## (主な苦情等の内容)

- ・毎日嫌なことを言ってくる人がいる。
- ・窓からごみを捨てる人がいるのでやめて欲しい。
- ・雨漏りしている箇所があるので早く修理して欲しい。
- ・廊下を走る人がいるので危ない。走らないで欲しい。
- ・新型コロナウイルスが早く終息して買い物に行きたい。
- ・段差で転びそうになったので段差をどうにかして欲しい。

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。