

令和4年度苦情等受付の状況

令和4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	3	0	0	3
その他	5	0	0	5
合計	10	0	0	10

(主な苦情等の内容)

- ・外出がしたい。家に帰りたい。
- ・職員の言葉遣いが悪かった。
- ・職員が約束を守ってくれなかった。
- ・廊下を走る人がいるので危ない。走らないで欲しい。
- ・窓から空き缶などを捨てる人がいる。
- ・雨漏り箇所があるので修理して欲しい。

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。