

# 令和5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	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	1	0	0	1
その他	6	0	0	6
合計	12	0	0	12

## (主な苦情等の内容)

- ・職員に嫌なことを言われた。
- ・職員の対応が悪かった。
- ・部屋に勝手に入ってくる人がいる。
- ・希望するのに好みの食事がでない。
- ・野球観戦に連れてってこない。
- ・共有備品を無駄遣いする人がいる。

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。