

平成29年度苦情等受付の状況

へいせい ねん ど くじょうとう もう でけんすう つぎ とお
平成29年度の苦情等の申し出件数は、次の通りでした。

く 区	ぶん 分	りょうしゃ 利用者	かぞく 家族	た その他	ごう 合計
しょくいん せつぐう	職員の接遇	2	0	0	2
サービスの質	サービスの質	2	1	0	3
ひがい せんがい	被害・損害	0	0	0	0
しせつ せつび	施設・設備について	3	0	0	3
その他	その他	7	0	0	7
ごう 合計	合計	14	1	0	15

おも くじょうとう ないよう (主な苦情等の内容)

- まいにち の
・毎日ジュースを飲みたい。
- うんどうかい
・運動会をやめてほしい。
- かい ろうか せんぷうき せっち
・2階の廊下に扇風機を設置してほしい。
- かつどうちゆう ひと こま
・活動中にとてもうるさい人たちがいるので困っている。
- よご つか
・トイレが汚れていることがあるので、きれいに使ってほしい。
- ふあん とき はなし き
・不安になった時、もっと話を聞いてほしい。

そうだん くじょう もう でしゃ たい ないようかくにん こべつ めんだん じっし
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。

こんご りょうしゃ かぞく かたがた そうだん くじょう こえ たいせつ う と
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。