

平成30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30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	ほか その他	ごう 合計
しょくいん せつぐう 職員の接遇		0	0	0	0
サービスの質	しつ	1	0	0	1
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		4	0	0	4
その他	ほか	4	0	0	4
ごう 合計	けい 計	9	0	0	9

おも くじょうとう ないよう (主な苦情等の内容)

- きょしつ ろうか あみど ところどころやぶ しゅうり
・居室や廊下の網戸が所々破れており修理してほしい。
- たいりょう つか つ ひと
・トイレでトイレットペーパーを大量に使い、トイレを詰まらせる人がいるのでどうにかしてほしい。
- どうしつしゃ しんや め さ でんき き ねむ
・同室者が深夜に目を覚まし電気などをつけ、気になって眠れないのでどうにかしてほしい。
- しょくどう は こんだてひょう むだん も い ひと こま
・食堂に貼ってある献立表を無断で持って行く人がいるので困っている。
- こうしゅうでんわ しせつない いちだい ふ
・公衆電話を施設内にもう一台増やしてほしい。

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。