

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	件	件	件	件	件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	1 件	件	件	件	1 件
合 計	1 件	件	件	件	1 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
G	利用者より隣と上階の部屋から、夜も遅くまでドンドンと音がしたり、深夜0時を過ぎてから走り回るなどの騒音が連日あり、我慢の限界が頂点に達したので、話を聞いてもらい、その回答がほしい。	苦情を申し出た利用者へは、不快な思いで生活していたことを労うとともに、騒音のあった部屋の利用者に対し騒音の状況の確認と苦情の事実をしっかりと説明したところ、騒音防止対応策を考慮するとの話があったと伝え、納得された。騒音については全世帯に起こり得る事案でもあるので、些細なことでも早急に対応できるよう職員へ周知した。