

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	3 件	件	件	件	3 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	1 件	件	件	件	1 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	件	件	件	1 件	1 件
合 計	4 件	件	件	1 件	5 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
B	意見箱への投函 調理の焼き具合や量、メニューについての要望、白米の味について等の意見が複数あった。	栄養士、調理職員等で検討し、調理器具の設定や洗米方法を工夫することとした。 また、献立は必要摂取カロリーを踏まえたものであり、要望どおりにいかないこともあるが、美味しく食事ができるような配慮をすることを伝え、了承していただいた。
B	意見箱への投函 カラオケの曲を増やしてください。	利用者の自治会において選択してもらい、希望されたものを購入し、余暇時間に利用できるようにした。
D	意見箱への投函 部屋移動に反対です。	部屋替えを定期的に行う理由、角部屋・展望・日当たりなどの環境を平等に編成していることや、利用者の年齢・体調・持病など、配慮すべき点があることも伝え、ご理解いただいた。 職員の説明に納得され、部屋移動を行い、落ち着いて過ごされている。
B	意見箱への投函 昼食はボリュームがあるので、ヨーグルトやデザートは朝食に出してほしい。	朝食のみ、ヨーグルトやデザート類を献立に組み込むことは難しいが、バランス良く提供できるようにすることを伝え、ご理解いただいた。
G	近隣住民より、自宅前の大きなガスメーターが威圧的である。また、換気扇の音がうるさく眠れないとの訴えがある。	目隠しのためのブロック積み及び騒音を軽減するためのダクト工事を実施した。 工事の実施後に申出人に訴えの事項が解消されたことを確認していただいた。