

## 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	2 件	件	件	件	2 件
合 計	2 件	件	件	件	2 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	日中や夜間にかけて、隣室の棚を開閉する音や車いすへの移乗時の音が耳障りになっている。何とかしてほしい。	現在隣室の利用者への支援が増え、職員の出入りも多くなっており、着替えをするため棚を開けたり閉めたりする頻度が高くなっていることを伝え理解を求めた。 夜間帯で眠れないような音がするときなどは、ケアコールで知らせてもらえれば、その都度注意促しをしていくことを併せて説明し了承を得た。
G	他の利用者の居室で21時を過ぎても話をされていたり、携帯電話で話をされたりすると、休もうとしているところ目が覚めてしまいます。 他の利用者の部屋を訪ねる際などは、時間や場所を考えて欲しいです。また、携帯をかける時間帯も、常識的に考えて欲しいです。	休まれている時に、遅い時間帯など隣室で話声があたり、携帯で話す声が気になる時はすぐに職員へ教えて欲しいこと、教えてくだされば、音量を抑えてもらうよう話をしたり、場所の提供を行うなどの対応ができることなどを説明した。 また、お茶会にて、他の利用者の部屋への訪室の時間、携帯を使用する際の場所や音量などについての配慮をお願いした。