

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 職員の待遇	件	件	件	件	件
B サービスの質や量	1 件	件	件	件	1 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	件	件	件	件	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
B	<p>○食事に出されるお茶がおいしくない。 事務所前に来られ、「副園長、ちょっと来て」と話される。玄関ロビーで話を伺うと食事時間のお茶に対する苦情であった。本人は「なんであんな薄いお茶を飲ませるの。薄いし、ぬるいし、あれはお茶じゃないよ。せっかくの新茶なのに全然味はしないがね。あんな入れ方をするなら、白湯の方がまだましじゃ。ちゃんとさせて。」「私が言わんと誰も言わんがね。」と話された。</p> <p>～新型コロナウイルス感染症対策に伴うお茶準備の方法～ 新型コロナウイルス感染症対策の一環で、食事は個室化で対応しており、一つのテーブルに一人ずつ座り食事を摂るため、テーブル数が増え、急須の数も増加していた。当初は急須に一パックずつお茶をいれて準備していたが、廃棄する量も多くなってきたため、大きなやかんにお茶パックを入れお茶を作り、急須につき分ける方法をマニュアル化し、対応していた。</p>	<p>状況確認 食堂に行き、残っているお茶を確認する。やかんには5パックぐらいのお茶が入っているが、お茶の味は薄かった。 原因としては、 ①マニュアルどおり作成していない。（1回目のお茶準備と2回目のお茶準備を分けていない。） ②通常は市販のパック入りのお茶を使用しているが、今回新茶をいただき、魚国職員の方で市販のお茶パックに詰めており、そのお茶パックの紙質から出にくい事が考えられる。</p> <p>解決方法 現在のやかんで一括して急須につき分ける方法も、「丁寧さが足りない。」という苦情になっているため、栄養士と話をし、一つの急須に一パックのお茶パックを入れ準備し、2階の方も残り物の感じを受けないよう準備をする。また、急須を置くテーブルの場所を再確認し、夕食より対応する。16:30頃、ご本人の部屋を訪室し、お茶は急須毎に入れ準備することを説明する。「ありがとうね。」と話される。</p> <p>対応後 夕食後(19:00頃)、苦情申出人が居室に戻るところに声を掛ける。お茶がどうだったか確認すると「うまかったよ。もったいなかったから、残りも配ったんだよ。ありがとうね。」と話され、対応に満足された様子であった。</p>