

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	2 件	件	件	件	2 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	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
B	今日の夕食時の食器が汚かったとのこと。「昨日も言ったのに今日もそんな食器を出しやがって、どんな神経しているんだか。これは苦情だ。ちゃんと対応しろ。」と立腹された。	食器の汚れを確認したところ、マグカップや茶碗に茶渋の付着が見受けられた。委託先職員に確認すると、湯のみは週1回漂白処理をしているものの、その他の茶碗等については、汚れに気付いた際に漂白剤に浸けているとのこと、基準が曖昧であった。 利用者へは、食器の汚れを確認したことと、漂白剤での対応が不十分であったことを謝罪した。 当園職員と委託先職員で解決策を協議し、老朽化した食器は新しい食器に順次交換すること、食器の漂白は使用頻度に応じて週1回から月1回の範囲で定期的に行うこととした。これらの解決策を利用者に説明し了承を得る。
B	個室浴での入浴の際にお湯の出が悪かった。大浴場で入浴している利用者が多いのかと思い、入浴担当職員に聞くと「あまりいない」との返答があったのでどうしてお湯が出ないのか気になったと投書があった。	設備点検の際に給湯器の設定がリセットされていたことに気付くのが遅れたため、沸き増し温度と沸き増し設定が低くなっており、その影響でお湯の出が悪くなっていた。この件について本人に状況を説明し、謝罪を行った。 その後、利用者より「停電後の対応策をしっかりして欲しいとの意見と他利用者に対して節電節水に対する意識を高めるべきではないか」との思いから『提案』という形で今回投書したとの説明を受けた。 今後の対応としては、職員への周知のため、給湯器リモコン前および男女浴室に給湯器の設定確認を促すメモを掲示した。