

平成27年度 苦情解決報告一覧表

苦情 件数	苦情申出人				苦情受付			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開（掲示・その他）	当事者了承非公開	不服申立
4	4	0	0	0	4	0	0	2	1	0	0	0	1	0	4	0	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

- (申 出) 意見箱に「畳部屋に座布団を増やして欲しい。」と希望がある。
- (対 応) 意見があった当日に、座布団を購入。利用者懇談会にて、切齒したことを周知し希望に添った対応を実施する。
- (申 出) 意見箱に「卓球がしたい。バドミントンがしたい。」と希望がある。
- (対 応) 余暇道具としてバドミントン・卓球を購入。利用者懇談会にて、貸し出し可能であることを周知し、規模に沿った対応を実施する。

〈5月度〉

- (申 出) 意見箱に「畳部屋に掃除道具を置いて欲しい」との希望がある。
- (対 応) 利用者の積極的な共用箇所環境整備意思表示のために、畳部屋に掃除機を設置。いつでも清掃が出来る環境を整える。

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

申出事項なし

〈8月度〉

申出事項なし

〈9月度〉

- (申 出) 食事中(食事介助)の職員同士の会話が気になるので、やめて欲しい。
- (対 応) 職員ミーティングにて職員に注意を促す。

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

申出事項なし

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

申出事項なし