

令和２年度苦情相談状況（令和２年４月１日～令和３年３月３１日）

全 70 件（利用者より受付、ご意見箱含む）

項目	内 容	件数	対 応 等
苦情	■利用者に関して		
	・他利用者の言動に対する苦言	4	解決済み。
	合 計	4	

相 談	■利用者に関して		
	・他利用者の言動や関係性について	17	解決済み。
	■職員に関して		
	・利用者への対応について	8	解決済み。
	■施設設備や生活に関して		
	・施設サービスへの要望	6	解決済み。
	・防災等訓練への要望	1	解決済み。
	■健康に関して		
	・処方の変更希望	4	解決済み。
	■食事に関して		
	・食事メニュー等のリクエスト	13	解決済み。
	■その他		
	・個人的感想など	12	施設への感謝の言葉もあり。
	・施設退所を希望	5	その方の状況に合わせた対応を継続する。
合 計		66	