

令和3年度苦情相談状況（至 令和3年4月1日～令和4年3月31日）

全 71 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	■他利用者に関して		
	利用者の言動に対する苦言	10	解決済み。 居室替えほか、該当者に都度説明を行った。
合 計		10	

相 談	■他利用者に関して		
	他利用者の言動等に対して	8	経過観察。 利用者相互の関係性に配慮し、必要な生活指導を行った。
	■職員に関して		
	利用者への対応について	3	解決済み。 日常的な関りを意識し関係づくりに努めた。
	■施設設備や生活に関して		
	施設サービスへの要望	21	都度対応・経過観察。 買物ほか外出希望が多数あり。新型コロナ感染対策として制限継続中につき、代替え対応および施設内行事等で対応した。
	■食事に関して		
	メニュー等のリクエスト	15	解決済み。 栄養士に報告。委託業者と協議し、喫茶ほか通常の食事で提供した。
	■その他		
個人的感想など	12	解決済み。 日常の出来事ほか感想として伺うに止める。 施設への感謝の言葉あり。	
施設退所を希望	2	未解決。 関係者の意見も参考に、退所困難事例だが個人の思いを大切に経過をみている。	
合 計		61	