

<令和3年度苦情処理対応について>

令和3年度中に皆様から頂きましたご意見、ご要望の内容は以下の通りです。また、その詳しい内容と対応につきましては事務所内で閲覧できますのでお申し出下さい。当施設では、頂戴致しましたご意見等を施設のサービスの質を向上させる貴重な機会と捉えておりますので今後ともご協力の程よろしくお願い致します。

令和3年度苦情内容と苦情件数

<主な内容>

◎家族対応について 2件

- ・ 家族へ電話対応時（伝え方・伝わり方）
- ・ 病院受診時の対応

◎ショート利用者対応について 1件

- ・ 利用者への職員の対応

◎職員への不信感 3件

- ・ 決められた処置が行われていなかった
- ・ 使用されてなく部屋に荷物が置いたままになっていた
- ・ 他職員と相談なく、1人の職員の判断で行ってしまったことについて