

平成25年度 苦情解決報告一覧表

苦情	苦情申出人				苦情受付者			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)	当事者了解非公開	不服申立
件数	7	0	0	0	7	0	0	1	0	4	0	1	0	1	7	0	0

苦情解決報告詳細

<4月度>

(座談会) ・テレホンカードを買っていたスーパーが販売中止となったので、買えるところが欲しい。

(対応) ・必要の都度、職員が買ってくるので申し出て欲しい旨説明し、了承を得た

<5月度>

(座談会) ・シーツ交換について、夏場3回のところを2回にして欲しい。

(対応) ・夏場は汗をよくかくことから、衛生面から3回としていることを説明。了解を得た。

(座談会) ・ご飯を硬めに炊いて欲しい。

(対応) ・ご飯の硬さは、各利用者の嗜好の問題もあり、全ての要望に応える事は困難であることを説明し、了解を得た。

<6月度>

(意見箱) ・トイレトペーパーをいっぱい使う人やトイレ使用后、流さない人がいるので何とかして欲しい。

(対応) ・トイレ詰まりの原因になるので、紙は必要分の使用でお願いしたい。またトイレの使用後は、次の人が気持ちよく使用できるように必ず、流すよう説明し了承を得た。

<7月度>

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 8 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 9 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 0 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 1 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 2 月 度 >

※座談会・意見箱とも苦情無し。

< 1 月 度 >

(座談会) ・ ご飯が軟らかかった。

(対 応) ・ ご飯の硬さは、各利用者の嗜好の問題もあり、全ての要望に応える事は困難であることを説明し、了解を得た。

< 2 月 度 >

(座談会) ・ 四階食堂の自動販売機のジュースの本数及び種類を増やして欲しい。

(対 応) ・ 他の利用者からも同様の意見があり、検討していく旨回答。

< 3 月 度 >

(意見箱) ・ 「毎日パンがいいです。」

(対 応) ・ 投函者が不明であることから、座談会等の場で集団給食において日々、個々人の嗜好を全て満たすのは困難であることを説明。理解を求めていく。