

福祉サービスにおける苦情解決状況調査票（四半期ごと提出）

平成28年度

事業所名 寿海荘

記入者 総括総務主査 吉住 恵美

1 苦情受付件数（相談・要望含む）

○ アンケート等、回収 28件

10月	3件	11月	12件	12月	13件
-----	----	-----	-----	-----	-----

2 苦情受付の件数内訳

	利用者	家族	代理人	職員	第三者委員	その他	合計
サービス内容	12件						12件
説明・情報提供							
被害・損害							
権利侵害							
その他	16件						16件

3 苦情の内容及び対応とその結果について （アンケートより）

苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
<p>(1) サービスに関すること</p> <p>①カラオケの曲目増やしてほしい。(類似5件)</p> <p>②朝食後も横になりたいので10時まで床をそのままにして欲しい。(類似1件)</p> <p>③風呂場の体重計壊れていた。</p> <p>④暖房の音がうるさい。フィルター汚れ。(類似3件)</p> <p>⑤2階の女子トイレ便器の黒ずみ気になりました。</p>	<p>①多数のご要望ありがとうございます。お客様からご希望の曲を募り、1月には曲目を増やしていきます。</p> <p>②説明不足で申し訳ありません。ご希望のお客様のみ対応しております。</p> <p>③ご不便おかけして申し訳ありません。新規に購入し設置しました。</p> <p>④老朽化のため騒音の改善が見られません。持ち運び用ヒーターで対応しておりましたが説明不足で申し訳ありません。フィルターについては定期的に各部屋掃除してきましたが再度確認していきます。</p> <p>⑤ご不快な思いをさせて申し訳ありません。確認し掃除しましたが浸み込んでいる為、改善が見られません。再度、他の漂白剤等で検討していきます。</p>
<p>(2) 説明・情報に関すること</p>	
<p>(3) 被害・損害に関すること</p>	

(4) 権利侵害に関すること	
<p>(5) その他</p> <p>好評意見、励ましの言葉など 16 件（重複あり）</p> <p>①全体的に大変良かったし食事の方も私達に合ったご馳走で大変良かったと思いますので又機会をみて来ます。お世話様でした。</p> <p>②スタッフの方々の心意気をあちこちに感じとてもほっこり、ゆっくりさせていただきました。</p> <p>95 歳の母と娘の幸せな時間をいただき感謝しております。毎年一回の利用を楽しみに、又、来年も「きっとだよ」と母と約束して年中行事にして来ましたらスタッフの方々のお顔もふるさとの思い出にくっきり刻まれ、さりげない笑顔にまるで実家に帰ってきた様な懐かしく嬉しい安堵感に浸ります。ありがとうございました。</p> <p>③昨夜のカラオケは本当に楽しく良かったです。支配人様はじめ係の人たちは大変で御苦労さまです。</p> <p>④安い価格で泊めていただきありがとうございます。みなさん、とても喜んでおります。</p> <p>⑤すべて良い。</p> <p>⑥旅の途中で初めて利用させていただきました。窓からロケーションも良くゆったり過ごさせていただきました。お料理も素材の味を活かした量もちょうど良かったです。おいしくいただきました。ありがとうございます。</p> <p>⑦エレベーター、風呂につながるスロープがとてもよくなり年寄りにとってありがたいです。</p>	<p>ありがとうございます。 今後とも継続してまいります。</p>

4 解決に至っていない苦情（内容と理由）

苦 情 の 内 容	理 由
(1) サービスに関すること	