

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 17件

7月	3件	8月	5件	9月	8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	5件						5件
説明・情報提供							
被害・損害							
権利侵害							
その他	12件						12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、投書箱等より）

苦情の内容	対応とその結果
(1) サービスに関すること ①エレベーターの臭いがきつかったと思います。 ②女湯が大きいようですが交換の時間帯があっても良いと思う。色々なホテルでは交換になる所が結構ありますよ。 ③マンガ本のコーナーを作って欲しい。BS、CSをもっとうつけて欲しい。食堂のメニューを増やして欲しい。 ④ベッドの頭部の板が寝返りの度に音がして気になりました。 ⑤お風呂場で下着を洗っている方がおり不快に感じた。	①3月に新しくエレベーター取り付けしたため、建物の臭いが残っているのだと思います。 ②ご意見ありがとうございます。当施設利用の割合は女性利用者が多く、またご高齢者も多く交換することにより、混乱する恐れがあり、難しいと思われそうです。 ③ご意見ありがとうございます。BS、CSについては予算面で全客室の交換は難しいと思われそうです。マンガ本、雑誌コーナーについてはすぐには難しいですが検討していきたくと思います。 ④ご不便をおかけして申し訳ありません。確認し修理して行きます。 ⑤ご不快な思いをさせて申し訳ありません。長期宿泊利用者の方で、当施設には洗濯場がないため、お風呂場で洗濯されたのではないかと恐れられます。お客様には衛生上の事をお伝えしお断りします。
前回苦情内容	苦情解決結果報告
①暖房の時、音が高い。 ②部屋にカメムシが入っていたことでびっくりした。 ③テレビの後ろにほこり、クモの巣があり、びっくりしました。 ④カラオケの機械が古くて今の時代ではありません。 ⑤風呂のドライヤー、髪が乾きにくい。去年まで使用していたのが良かった。	①冬に向けて各客室の暖房音を確認し持ち運びのヒーターで対応していきます。 ②9月より吊す殺虫剤、スプレー式殺虫剤を使用しカメムシ対策を実施しております。 ③再度確認、点検を行っております。 ④機械の更新は予算面で難しく、お客様からカラオケの曲目を募り増やしていきます。 ⑤故障の為、新規に購入したもので交換の予定はないです。

<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>	
<p>(4) 権利侵害に関すること</p>	
<p>(5) その他 好評意見、励ましの言葉など 8件（重複あり）</p> <p>①挨拶して歩く、好感持てた。</p> <p>②お食事もたいへん美味しくてボリュームいっぱいでも満足です。職員の皆様も笑顔で親切に対応していただき感謝しております。施設の利用勝手も良かったです。</p> <p>③開所当時から利用させていただいております。気遣いを感じられます。</p> <p>④とても快適に過ごせました。ありがとうございます。</p> <p>⑤夕食の食材量、口に合う。風呂の温度自分にちょうど良い。</p> <p>⑥いつも親切な対応して頂いてありがとうございます。</p> <p>⑦地元の友人を介して、2度目の利用でしたが家庭的で手間をかけた料理（特に朝食）は隣の私共のとても珍しく、美味しく、優しい味付けで、また食べてみたいと思いました。</p> <p>⑧初めて利用させていただきました。夜遅く入館した上に急にもう一部屋追加の利用のお願いにすぐ対応して下さい、本当に助かりました。快く宿泊できて感謝致します。ありがとうございました。</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>