

2019(平成31/令和元)年度 苦情解決に関する報告



ケアハウス第2アドナイ館では、苦情解決第三者委員を設置して、積極的に苦情の解決に努めております。ここに掲げています苦情の内容は、法的視点から見て、施設に責任を迫及するような苦情だけではなく、「こうして欲しい」と言うような意見・要望も含まれています。

2019(平成31/令和元)年度にケアハウス第2アドナイ館に寄せられた苦情等の件数は、合計で21件ありました。この内、苦情として1件、ご意見として2件、ご要望が18件でした。なお、これら21件の内容には、法的に責任を迫及するようなものはありませんでした。昨年に比べて全体的に件数が増加していますが、内容的には職員の説明不足や配慮が行き届かない部分についてのご指摘、食事に関する要望が多くありました。それぞれのご意見ご要望に関しては、すでに解決されています。

今後も、入居者様の声に真摯に向き合いながら、お一人お一人の満足度を高め、生活全般におけるサービスの質の向上につなげてまいります。

平成31/令和元年度 月度別 苦情・ご意見・ご要望 件数の詳細

月度 内容	H31/ 4月	R01/ 5月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	R02/ 1月	2 月	3 月	合計 件数
苦情		1											1
意見	1						1						2
要望	2	4	6		1	1	2	1				1	18