

昨年中に利用者様、ご家族様からいただいたご意見等は次のとおりです。

《対象期間：平成31年3月1日～令和2年1月31日》

ホーム	14件	(お礼1件・ご意見1件・クレーム12件)
	*クレームの内訳：説明不足1件・接遇6件（うちトイレ関係4件）・移乗方法3件 配慮不足1件・不適切行動1件	
さくらんぼの家	1件	内訳 配慮不足
ショート	2件	内訳 思い込み1件・コール対応1件
デイサービス	1件	内訳 接遇
厨房	1件	内訳 ご意見
桜花	11件	(お礼1件・ご意見1件・クレーム9件)
	*クレームの内訳：接遇2件・不適切対応2件・確認不足2件・連携不足1件 配薬忘れ1件・再発防止策の不徹底1件	
合計	30件	

いただいたご意見等については、苦情解決委員会等で改善策を検討し、サービスの向上に取り組みました。