

## 令和4年度 苦情への対応について

社会福祉法人聖森会はたのさと

時期	令和4年8月
申し出者	近隣住民の方
お申し出の内容	利用者の声が大きくて困る。どうかしてほしい。
対応の内容	ご迷惑をおかけしていることを謝罪し、日頃からご理解とご協力をいただいていることにお礼を申し上げます。不安定になり大きな声を出してしまう利用者については、こちらもできる限りの対応をしていることをご説明し、また、どうしても落ち着かない場合には屋外に移動するなどの対応をしていく事も合わせてご説明しました。

時期	令和4年10月
申し出者	利用者のご家族
お申し出の内容	注文品の金額や代金に授受が分かりにくいので、どうかならないでしょうか。
対応の内容	分かりづらい点があったことを謝罪し、代金のやり取りに気を付けて行うことをご説明しました。また、注文後に金額が分かるようお知らせチラシを改訂しました。

時期	令和4年11月
申し出者	利用者のご家族
お申し出の内容	連絡網がうまく機能していないので何とかしてほしい。
対応の内容	ご迷惑をおかけしたことを謝罪し、大切な連絡がしっかりと伝えられるよう、電話以外の方法も検討していく事をご説明しました。