

別紙)

2019年4月1日～2020年3月31日までに受け付けた苦情内容及び解決結果の概要

区分	I 契約の締結・履行・解除	II 処遇の内容	III 職員の言動	IV 制度に係る意見要望	V 個人の嗜好	VI その他	計
苦情件数	0	1	0	0	0	0	1
苦情内容	II: ①昼食のふろふき大根が硬い(ケアハウス月輪館)。						
解決方法	①: 硬いものを提供したことを謝罪。今後は茹でる時間を十分にとり、柔らかくなったことを確認することで納得をいただく。						
改善結果	①は申出人等への説明及び改善により解決。						