

【平成30年度苦情解決公表】

平成 30年4月 ~ 平成31年3月

施設名 浜北愛光園

期 日	苦情内容	期 日	苦情解決の結果
2/7	ショートステイのご利用者本人より直接、「職員二人の偉そうな態度には我慢ができない。一方的な対応をされ、認知症のような扱いをされ腹が立った。偉そうな態度を改めてほしい。」と申し出があった。	2/7	ご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。事態を重く受け止め、該当の二人には自己の振り返りを行い、定期的に接遇をチェックする取り組みを始めました。接遇の向上について他のフロアも合同で勉強会を行う予定です。常日頃から接遇を注意し合える職場風土を作り、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。
/		/	
/		/	
/		/	
/		/	
/		/	

\* 機関紙・HP等に公開する際はこの報告書の内容を使用します