

平成29年4月～9月の

苦情内容についてお知らせ致します

①受付日	苦情内容
4月25日(火)	配食容器内に虫が混入していた。
解決日	苦情解決の結果
4月26日(水)	配食容器内に虫が混入していた件について、不快な思いをさせ、ご迷惑をおかけしまして申し訳ございませんでした。 虫の混入を防ぐため、配食容器の蓋をする際には汚れもないように十分注意し、車内に積み込む際にも虫がいないか確認しながら、細心の注意を払っていきたいと思います。
②受付日	苦情内容
8月11日(金)	職員の強い口調や対応に不快な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
8月14日(月)	職員の口調や対応で不快な思いをさせてしまった件について、大変ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。 利用者様に寄り添い話を聞き、心配りのある対応や優しい口調で仕事に望める職員の育成に力を入れていきたいと思います。
③受付日	苦情内容
8月11日(金)	水郷荘の車に横入れされ、急ブレーキを踏み危なかった。
解決日	苦情解決の結果
8月末	車の運転マナーについて、大変ご迷惑をおかけしまして申し訳ございませんでした。 送迎に携わる職員だけでなく、全職員が運転マナーを守り安全に、周りの方々に優しい運転を心掛けられるように徹底して参りたいと思います。

※上記の内容及び結果は、苦情処理第三者委員に報告してあります。

水郷荘では、皆様方からのご意見・苦情を真摯に受け止め、今後のサービス向上につなげていきたいと考えておりますので、お気づきの点がございましたら、些細なことでも結構ですので、意見箱に投函下さいますよう、ご協力お願い申し上げます。なお担当者に直接声をかけて頂いても対応致します。

サービス向上委員会

