

平成28年1月～3月の

苦情内容についてお知らせ致します

受付日	苦情内容
1月23日(土)	以前に比べて、玄関先での来荘者への対応が悪くなっているように感じます。このようなご意見を頂きました。
解決日	苦情解決の結果
1月26日(火)	<p>来荘して頂いた時の職員の対応について、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。</p> <p>後日、事務職員や居宅職員、責任者含めご意見について重く受け止め検討させて頂きました。来荘された際、玄関受付にて気兼ねなく声をかけて頂けるよう職員が笑顔で出迎えられる環境を整えていきたいと思っております。</p> <p>具体的には、下記のような対応を検討しました。</p> <ul style="list-style-type: none">①現在、受付カウンターには透明な仕切り板が設置されておりますが、事務所内から来荘者が見えづらく気づきにくいこともあり、見えやすい構造に変えていきたいと考えております。②来荘者に気づきやすいように、コンビニのように音が鳴り来荘者が分かるように、玄関にセンサーチャイムを設置しております。③職員一人一人が笑顔で気持ち良い挨拶ができ、明るく安心して過ごして頂けるような施設づくりを心掛け、職員育成に努めていきたいと考えております。

※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。

※1月から3月までの苦情は、1件でした。27年度1年間では、10件のご意見をいただきました。

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

