

令和元年7月～令和2年3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
7月22日(月)	ボランティアとして落語会を開催した際、落語会が終わらない前に職員が数名の利用者様に声を掛け退席してしまった。落語会を最後まで聞き、楽しんでほしい。
解決日	苦情解決の結果
7月23日(火)	職員の対応に対して不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。落語会を楽しんで頂く為に職員も配慮が必要であり、水郷荘を利用して頂いている方々に声を掛けたり、多くの方が楽しめるように今後は、全職員で協力していきたいと思っております。
②受付日	苦情内容
9月11日(水)	ショートステイを利用している御家族様より ショートステイを利用しており迎えの時間を相談した際、職員の対応が冷たく感じ、不快な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
9月20日(金)	職員の対応に対して不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。利用して頂いている方々の気持ちに寄り添った対応が出来るように努めていきたいと思っております。特に接遇に関しては、勉強会等を開きながら学んでいきたいと思っております。
③受付日	苦情内容
12月5日(木)	水郷荘を利用して頂いている方より 水郷荘に来荘した際、受付が分かりずらく顔見知りの職員に見て見ぬふりをされた様に感じた。
解決日	苦情解決の結果
12月15日(日)	職員の対応に対して不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。水郷荘を利用して頂いている方々が、気持ち良く利用できるように環境整備したり、挨拶や声を掛ける事を職員に指導していきたいと思っております。

④受付日	苦情内容
1月8日(水)	単独ショートを利用している御利用者様より 入浴した際、衣類間違えそのまま自宅に帰ってしまった為、嫌な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
1月15日(水)	職員が衣類を間違えてしまった事により、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。 新しい単独ショートを利用して不安もあったと思います。今後は、間違いのないよう御荷物のチェックをきちんとし、安心して利用して頂けるよう職員教育に努めていきたいと思ひます。

※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

