

令和2年10月～令和3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 |
|-----------|--|
| 12月8日(火) | 近隣の住民の方より 送迎車が駐車場に入る際、対向車が待っていたにもかかわらず、ウインカーも出さず曲がって行き、怖い思いをした。 |
| 解決日 | 苦情解決の結果 |
| 12月10日(木) | 近隣の方に怖い思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 曲がる際にウインカーは出していたようですが、その後の配慮が不足し不安な思いをさせてしまいました。今後は、交通ルールを徹底し、歩行者に優しい運転を心掛けていきたいと思っております。 |
| ②受付日 | 苦情内容 |
| 12月10日(木) | ショートステイの利用者様より 食事をしている際の職員の対応や声掛けに対し、不快な思いをした。 |
| 解決日 | 苦情解決の結果 |
| 12月16日(水) | 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。 食事に関わらず、利用者様に対しその場に合わせた優しい声掛け、配慮ある対応できるように指導していきたいと思っております。 |

※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。

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

