

苦情内容についてお知らせ致します

令和6年度

受 付 日	苦 情 内 容
6月9日	《申し出の内容》 居室に入る時に合図や声かけがないまま入って来る職員がいるので、びっくりするため対応を改めてほしい。 《苦情解決の取組み》 職員の対応が悪くご利用者様に不快の思いをさせ、ご迷惑をかけてしまい大変申し訳ございませんでした。 施設全体との事として考え、ご利用者様に安心して心地よい時間を過ごしていただけるようにマナーやサービスの向上に努めていきます。 職員会議に苦情内容を報告し改善が図れるように周知徹底を図りました。

受 付 日	苦 情 内 容
9月6日	《申し出の内容》 体調確認の電話をしたところ、対応した職員が不適切な対応をしてしまい不快な思いしたので話を聞いてほしい。 《苦情解決の取組み》 職員の不適切な対応でご家族様に、大変ご不快な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。 電話対応やご利用者様やご家族様への対応につきましては、相手の立場に立って支援ができるように勉強会を通してマナーの向上に努めていきます。

竜成園では、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繋げていきたいと考えていますので、お気づきの点がございましたらお申し出ください。