

平成28年度苦情処理対応について

平成28年度中に皆様から頂きましたご意見、ご要望の内容は以下の通りです。また、その詳しい内容と対応につきましては事務所内で閲覧できますのでお申し出下さい。

当施設では頂戴致しましたご意見等を施設のサービスの質を向上させる貴重な機会と捉えておりますので今後ともご協力の程よろしくお願い致します。

平成28年度苦情内容と苦情件数

<主な内容>

◎支援サービス内容に関すること 12件(重複あり)

- ・利用者様に対する接遇
- ・預かり物管理不足
- ・職員間の連絡不足
- ・環境整備

◎家族対応について 5件(重複あり)

- ・家族への気配り不足
- ・家族への連絡不足
- ・施設生活についての説明不足