

平成30年度 弘正会 苦情相談受付状況 (コンフォート神山)

苦情相談件数	1件
--------	----

受付方法	
	来 所 1件

【内容】

苦情相談内容	具体的な取り組み内容	相談者への回答
<p>・面会に行った際に、職員さんからきつい口調で言われたと話があった。それ以来、恐ろしくて・・・と怯えている。本人は誰にも言わないでほしい。と言っていたが、これは伝えておいた方がいいと思って・・・と、ご家族より相談を受ける。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・フロア会にて今回の件を報告し、職員間で共有する。 ・入居者さんへの対応について「接遇」等、気を付けていく事を再度周知する。 ・職員からの聞き取りをもとに業務内容を洗い出し、見直しについて検討する。 	<p>・話し合いをした内容や今後の取り組みについて報告。</p>