

平成26年度 苦情受付状況

ケアハウスはるかぜ

受付日	申出人	対象サービス	苦情内容	要望	想定原因	対応・解決
6月6日	本人	ケアハウス	ケアハウス事務所に入浴が終了ことを知らせに行った時に、受付の窓を開けずに、職員がイスに座ったまま対応したことは失礼ではないか。職員と話しをする時に、上から目線で話してくるようになるように感じる。	改善	職員の対応	相談員が事実確認後、職員の対応、態度について本人に謝罪し、今後改善に努めることを説明して納得していただいた。