

平成27年度 苦情受付状況

高尾園

受付日	苦情内容	対応・解決
4月30日	化粧品注文方法について、注文したはずの商品が注文されておらず注文する際に手違いがないようにしてほしい。	利用者に謝罪すると共に、注文の受付が明確になるように職員、利用者の確認項目を増やす事と、受付時に職員2名で行う事を伝え納得していただく。
2月8日	特定の職員の言葉使いが悪いことがあり嫌な気持ちになったとのこと。	特定の職員に事実確認を行い介護副主任2名から本人へ指導する。