

令和2年度 苦情対応実績報告

	申出人	内容	主な対応	結果
1	本人	接遇、対応に不満	職員の対応に失礼があったこととお詫びする。	解決
2	本人	被害、損害（金銭トラブル・物品紛失、破損など）	家族を交えて聞き取り、職員の動きなどについて説明する。	解決
3	家族	接遇、対応に不満	お詫びしてご要望に沿った対応をする。	解決
4	本人	情報、説明内容の誤り	誤りを確認後に本人にお詫びし、再発防止に取り組む。	解決
5	本人	情報、説明内容の誤り	未確認だったこととお詫びし、ご要望に沿った対応をする。	解決
6	本人	サービスの質や内容に不満	お詫びして業務手順を再度確認する。	解決