苦情・要望等　　.08.31 現在

発生日	発生部署	相手	苦情・要望	内容	対策日	対策
R05.08.09	介護保険 サービスセンター	顧客家族	苦情	顧客ご家族より、「利用サービスについて相談を行ったが説明内容も理解出来ない、理解を示さないこちらが悪い様な返答を受けた。」と電話にて相談を受ける、詳細を伺う内にご家族の口から直接「苦情」と言葉を受ける。	R05.08.11	○居宅サービス計画内容に伴うサービス調整、変更の相談に於いては説明内容が複雑となりえる為また加えて、先方の理解が不明瞭と判断した段階で電話ではなく直接訪問に切り替え「顔の見える」接遇を行う必要が有ったと職員指導を実施。 ○顧客ご家族様の関係性、軽重深浅に関わらず相談内容の一つ一つの意味を探求し先様の心情を図った上で柔和に対応を行う様見つめ直しを提起し資料文書、参考書籍を提案。