

ケースNo.1 ○苦情、要望、相談等の内容

・ご利用者ご本人からの苦情

「ベッドのシーツが一部汚れている箇所があり交換してほしいと言ったのに、交換してくれなかった。」と利用中に訴えがあり。

○改善方法、対応の内容等

話を聞いた職員がすぐに謝罪し、その後責任者より再度謝罪を行いました。相手の立場になり、指摘される前に確認した職員がすぐに交換を行うようにしました。