

9月の苦情処理

～ 貴重なご意見ありがとうございました。～

苦情内容

対応

9/3(日)3階ミーティングの際、北側ダイルールの献立表が見えにくい所にあるとの事だった為、献立表の位置を変えたことを報告しました。

*(対応経過時)

9/4(月)本氏に献立表が貼ってある位置について尋ねると「食事の席の後ろなので見ない。食事の時を楽しみにします。」と言われましたが納得されていない様子でした。昼食前だったので他の利用者にも尋ねると「皆が見えるのでそこで良いです。」との意見が多くありました。

* 外食するよりここで食べる食事が美味しいといつも言われ、食事を楽しみにされています。以前はダイルールの置いてある冷蔵庫に献立表を貼っていたが、個別の冷蔵庫に変えたので貼る場所がなくなった。掲示板にはお知らせ等が多くあり献立表を貼る場所の確保が難しい為、栄養士に献立表のコピー(個人分、A4サイズ)を依頼し了解を得た。

全員が見えやすい場所に献立表を貼る事は難しい事を再度説明すると理解されました。献立表のコピー(A4サイズ)を渡すことを伝えると了解されました。

入居者サービス向上委員会