

寿海荘においては、お客様へのサービス向上の取組の一つとして、アンケート、意見箱等を通して、ご意見、要望、苦情等をお聞きしております。対応可能なものはただちに対応し、検討を要することは、担当部署、職員会議で検討し、全職員が情報を共有するようにしています。また、苦情解決委員会を設置し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を配置して、日々、サービスの向上に努めています。平成28年4月～6月までの取りまとめた結果についてお知らせします。

1 苦情受付件数（相談・要望含む）

○ アンケート等、回収 39件

4月	15件	5月	17件	6月	7件
----	-----	----	-----	----	----

2 苦情受付の件数内訳

	利用者	家族	代理人	職員	第三者委員	その他	合計
サービス内容	6件						6件
説明・情報提供							
被害・損害							
権利侵害							
その他	33件						33件

3 苦情の内容及び対応とその結果について (アンケートより)

苦情の内容	対応とその結果
<p>(1) サービスに関すること</p> <p>①暖房の時、音が高い</p> <p>②部屋にカメムシが入っていたことでびっくりしました。</p> <p>③テレビの後ろにほこり、クモの巣がありびっくりしました。</p> <p>④カラオケの機械がいつでも古く今の時代ではありません。(類似1件)</p> <p>⑤風呂のドライヤー、髪が乾きにくい。去年まで使用していたのが良かった。</p>	<p>① ご不快な思いをさせて申し訳ありません。何度か修理しましたが老朽化のため改善が見られません。持ち運びできるヒーターで対応していきたいと思います。</p> <p>② ご不快な思いをさせて申し訳ありません。客室掃除の際は確認しますが隙間から入ってきたのだと思います。秋に、殺虫剤等でカメムシ駆除対策を実施していきます。</p> <p>③ ご不快な思いをさせて申し訳ありません。お客様御帰りの際はその都度掃除をしておりますが行き届かず申し訳ありません。再度の確認をしていきたいと思います。</p> <p>④ 予算面で機械の更新は難しい状況ですが、お客様のご要望にお答えし曲目を増やしていきたいと思います。</p> <p>⑤ 故障の為、新規に購入したものです。ご不便をおかけして申し訳ありません。</p>
(2) 説明・情報に関すること	

(3) 被害・損害に関すること	
-----------------	--

苦情の内容	対応とその結果
(4) 権利侵害に関すること	
<p>(5) その他</p> <p>好評意見、励ましの言葉など (重複あり)</p> <p>①連泊されている男性も「ここは対応がいいなやのー」とおっしゃっていました。私も同感で、皆様が気持ちよく声かけをして下さり、とてもくつろぐ事が出来て感謝です。</p> <p>②スタッフの玄関入る前から笑顔とごあいさつで、とても心に染みました。エレベーターの設置で広間、食堂入浴等の移動がとても楽になりました。</p> <p>③館内の清潔感、職員のサービス、料理、風呂とても良かったです。また来ます。エレベーター最高です。渡り廊下も広くて良いですね。</p> <p>④従業員に親切にしてください感謝しております。折があったらまた来ます。</p> <p>⑤今回で4回目です。従業員の皆様の対応好感です。今秋又お世話になります。のんびりできて最高の宿です。</p> <p>⑥安くてゆっくりと休めて味付けがとてもおいしかったです。</p> <p>⑦エレベーターが出来、館内がすごくきれいになりとても良かったです。色々と親切にしてくださいありがとうございました。</p> <p>⑧エレベーターがあるのは足の悪い私には助かります。</p> <p>⑨温海駅まで送迎していただき本当に主人と二人で感謝しております。</p> <p>⑩静かなお宿安くて親切で良かった。</p> <p>⑪エレベーターができて良かった。館内フロアが禁煙になって良かった。二階の風呂にスムーズに行かれるところが気に入りました。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>今後とも継続してまいります。</p>

4 解決に至っていない苦情 (内容と理由)

苦情の内容	理由
<p>(1) サービスに関すること</p> <p>・シャワー及び客室洗面所の水量</p>	<p>設備 (給水等) の老朽化</p>