

苦情公表： 2 0 2 4 年 9 月 まで

No.	受付日	申立者	件名	苦情の内容	対応日	対応の内容と結果
1	5月23日	利用者本人	ケアの内容 に関わ事項	特定職員 1 名の申立者への対応が乱雑で不快である	5月23日	【要望】 匿名とする。当該職員と対面談の希望なし。なぜそのような態度を取ったのか知りたい。改めて欲しい。 【内容】 当該職員と面談し事象の自覚無し。申出人への嫌悪な気持ちはなく当該職員の所作や接遇が至らなかった部分があり。改善するように指導を実施。 【転機】 申立者に当該職員への聴き取り内容を説明。人の好き嫌いでの対応ではなく純粋な接遇の至らなかった。 【結果】 当該職員の接遇や所作及び態度が、申出人にとっては自身に対する『嫌いな感情』と捉えて申立であった。しかい誤解を招く不適切な接遇があったことは事実であり全職員を対象に接遇の向上を図ることとし解決となった。