

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和3年10月29日（金）
福祉サービス等の種類	通所介護事業
分類	職員の接遇・対応に関すること
苦情の内容	<p>【通所介護事業の利用者ご家族より】</p> <p>送迎職員が新人の送迎職員に向かって乱暴な言葉遣いをし、偉そうな態度をとっているのを見て不快であった。</p> <p>また、その職員は帰り際に「ありがとうございました」「さようなら」等の挨拶もせずに帰って行った。</p> <p>社協はいったい、どんな職員教育をしているのか。</p> <p>職員の対応を改めて欲しい。</p>
処理経過と結果	<p>当該職員へは、利用者やご家族の前で乱暴な言葉遣いをしたこと、挨拶ができていないことを嚴重に注意し、行動を改めるよう伝えました。</p> <p>ご家族へは、不快感を与えたことに対して謝罪し、再発防止に努めることでご理解をいただきました。</p>