

社会福祉法人島根県社会福祉事業団  
令和5年度下半期苦情解決結果

苦情名	施設職員の対応に対する苦情
施設名	厚生センター晴雲
申出人	利用者家族
受付方法	口頭
分類	施設・職員の対応に関すること
内容	利用者本人から、次のとおり話される。 <ul style="list-style-type: none"><li>・ナースコールの対応について、丁寧に対応してほしい。</li><li>・職員の言葉がきついで、改めてほしい。</li></ul>
解決経過	自立支援課長が、申し出の内容を確認し、利用者に対して謝罪し、改善策を検討することを説明した。
結果と今後の対応	自立支援課長から利用者に対し、次の再発防止策を説明し、了承していただく。 再発防止策 職員に対し、ミーティングで苦情内容を周知するとともに、フロアごとに接遇に関する目標を立て、改善に向けた取組を継続し、サービスの質の向上に努めていく。