令和 6年度　1月分　相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
1月31日	特養	【利用者ご家族より】 本人から訴えがあったため職員に妻を起こすよう依頼したが、休憩中だからと言われ,速やかに対応してもらえなかった。自分としては、どの職員が勤務時間中かわからないので納得できなかった。また、今まで何度か面会に来ているが、利用者の表情を見て温かい声をかける職員がいないように思う。	申し出を受け付けた職員より、当該職員がとった対応と説明が至らなかったを謝罪致しました。上司から当該職員に対し、相手がわかるような説明と対応をとるべきであったと指導致しました。また、接遇についてのご意見は職員全体で共有し見直しをして参ります。