

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成23年4月12日（火）
福祉サービス等の種類	総合相談事業
分類	職員の接遇・対応に関すること
苦情の内容	<p>【利用者本人から】</p> <p>介護の相談にのってもらうために、地域包括支援センターの相談窓口まで行ったが、相談に対応する職員が一瞬嫌そうな顔をした。</p> <p>話を聞いてもらいたいと思って相談窓口まで来たのに、嫌そうな顔をされ、話を聞いてもらえないのかと思い、悲しくなった。話を聞いてほしい。</p>
処理経過と結果	<p>相談者の方は、介護相談の他にもう一つ別の用件で来館された様子であり、その場では相談されることなく、すぐに別の場所へ移動されました。</p> <p>その後、別の職員が改めて相談者の話を聞き、職員の態度をお詫びしたうえで、今後の対応や助言を行ったことで、気持ちを落ち着けていただくことができました。</p> <p>また、最初に窓口に出た職員に対して、相談者に不安を抱かせてしまったことを深く反省させ、以後、相談しやすい環境を整えるよう指示し、態度や言動に気をつけるよう指導しました。</p>