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
苦情の内容	分類	職員の接遇・応対に関すること
	【通所介護事業の利用者ご家族より】 　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。 　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。 　社協はいったい、どんな職員教育をしているのか。 　職員の対応を改めて欲しい。	
処理経過と結果	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厳重に注意し、行動を改めるよう伝えました。 　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。	

（福）精華町社会福祉協議会