

社会福祉法人こごた福祉会 苦情解決について

平成28年度

	時期	施設・事業所	申出者	内容・対応
1	5月	ひばり園	利用者様	特定の厨房職員の態度が乱暴だと別の職員に話がある。 当該職員から謝罪の上、対応の仕方について見直し、職員全員に周知を図った。
2	8月	万生園	地域の方	通院時の職員の利用者様に対する言動が乱暴だと石巻市役所に電話が入る。利用者様とのコミュニケーションの取り方(声の大きさ、方言といった表現等)について施設全体で見直しを図った。
3	2月	ひばり園	利用者様	特定の生活相談員の態度に不満(なかなか対応してもらえない、いつ対応してもらえるのかも教えてもらえない)があると別の職員に話がある。 当該職員から謝罪の上、具体的な対応について説明、ご本人の了承を得た。