

苦情処理状況報告

	苦情内容（入所者）	対処
11/28	生活相談員をご利用様が呼び止め、「トイレ介助の際に職員に足を蹴られた。怖い思いをしたから、家に帰りたいので家族に連絡・相談をしてほしい。」との訴えがあった。	ご利用者様の話を基に職員への事実確認を行い、トイレ介助を行った2名の職員から足を蹴る事実は無かったと聞き取りをする。 しかし、対応時の不手際や不快を与えてしまったことは事実と捉えて、ご家族様にも不快な思いを抱かせてしまった事と、ご心配をお掛けしたことを陳謝し、改めて不安なく安心した生活を続けられるように対応させていただき事をお伝えし、ご家族様から報告した内容についての理解を示していただいた。