

農協共済中伊豆リハビリテーションセンター伊東の丘いづみ 令和7年度 苦情受付状況

No.	受付日	申立者	件名	苦情の内容	対応日	対応の内容と結果
1	10月3日	利用者本人	ケアの内容に 関わる事項	特定職員1名の申立者への対応が馬鹿にしていると感じられる。敬意にかけた言動あり不快である	10月3日	<p><b>【要望】</b></p> <p>①匿名としてほしい②当該する職員と対面談や直接謝罪の希望なし③態度など改善を求める ④改善にて解決とする</p> <p><b>【内容】</b></p> <p>①申出人へ聴き取りを行い上記要望内容を確認した。②当該職員と面談。『会話やコミュニケーションの中で行き過ぎた内容の冗談等の言動に心当たりあり。悪意は無く純粋に楽しんでいたが目的の行動』であった。不快感を与えた事実に対して改善に向けた指導及び助言を実施。</p> <p><b>【転機】</b></p> <p>申立者に当該職員への聴き取り内容を説明。不快にさせてしまった言動に対し改善策や取り組み内容を説明し、ご理解ご納得を得た。</p> <p><b>【結果】</b></p> <p>当該職員の接遇や言動において不適切な内容が改善する事で解決とし、後日に申出人へ状態変化の聴き取り実施し改善ありを確認した。これをもって解決となる。</p>