

苦情に関する報告

期間：4月1日～6月30日

No.		内 容
1	デイサービス 添乗職員の 発言について ご家族より	<u>主訴</u> デイサービス車両の添乗職員から言われた言葉で不快な思いをした。 <u>事実確認</u> ご家族が営業している仕事について、職員の発言が不適切だった。 会話内容が、ご家族には立ち入られたくないことだったり、仕事に関してからかうような発言があったりした。 職員は、「親しく接しようとして話しかけた」ということだったが、馴れ馴れしすぎてしまい、 配慮した言葉がけではなかった。 <u>対策</u> 自分では、慣れ親しんだ言葉遣いや会話内容だと思っても、全ての人が自分と同じ価値観ではないということを 職員に教育する。