

令和8年度 4月～6月 社会福祉法人愛美会 事業所別苦情内容公表

事業所名	時期	苦情内容	対応
地域密着型介護老人福祉施設 三島の杜	R8.4	ご家族より、面会に関する件で事務所へ電話がありました。内容は対応した職員の受け答えについて「言葉が少し強く感じた」とのご意見をいただきました。	施設長が対応し、不快な思いをさせたことについて謝罪しました。今後同様のことがないよう指導していく旨をお伝えし、ご理解をいただきました。また、事務所職員全員に対し、電話対応時の話し方のトーンや言葉遣いについて改めて周知するとともに、職員同士で気付いた点を伝え合える環境づくりに努めるよう指導しました。併せて全部署へ情報共有を行い、再発防止に努めてまいります。今後も接遇や電話対応に関する施設内研修・勉強会を継続的に実施し、職員の接遇意識の向上とサービス品質の向上に努めてまいります。