

【利用者様・家族様へのお知らせ】

家族様より平成 26 年 6 月、職員の接遇に関してのご意見を頂きました。職員同士のスタッフルーム内での会話が、家族様に不快な思いをさせてしまったというものでした。

ご意見を頂いた後、職員間でこの件を話し合い、スタッフルーム内での会話であっても、利用者様、家族様が耳にされた時に「自身のことを言われているのかも」というような不快感を与えてしまうことがあることに気付かせて頂きました。この件を教訓に職員間の些細な会話であっても、

①周りの感情に配慮した会話を行なう

②他者へ不快感や判断を迷わせてしまうような言動は控える

以上のことを職員自身が自覚を持って仕事を行なっていくことを周知徹底致しました。

今後も皆様から、ケアの質を向上するためのご意見、ご要望がございましたら職員までお伝え頂き、改善すべきものは改善していきますので、ご協力の程よろしくお願い致します。

平成 26 年 6 月 20 日

高齢施設部 課長 山崎宣明