

令和元年8月26日

職員各位

社会福祉法人 鳥越福社会  
理事長 玄田昇平

## 利用者からの苦情申立について

本年8月19日付で、れんげの郷の利用者より、苦情申し立てがありました。苦情内容の要点は、契約で締結した内容を誠実に遵守してほしいという点と、職員は契約内容を正確に理解した上で利用者に丁寧に対応してほしいという点です。

当施設として調査の結果、以上指摘された点について、不適切な対応があったことを認め、8月21日付で、陳謝いたしました。

職員の皆さんにおかれましては、利用者からの以上の指摘を教訓として、各所属部署で扱う契約内容を再確認し、利用者に対し丁寧に対応していただきたく、お願い致します。