

令和3年度6月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	1件(うち公表不可 件)	(ご利用者様より) 職員が”自分でできることは自分で”という意で伝えたことに対し、利用者様からは「他者に厳しくされるのは嫌なので普通に対応してほしい」と要望がありました。	利用者様が感じられた職員の厳しい言動について謝罪を致しました。当該職員には自分の言動を省みる必要性と、自分の伝えたい意図を適切な表現で伝えるよう指導しました。
短期	0件(うち公表不可 0 件)		
通所	0件(うち公表不可 件)		
居宅	0件(うち公表不可 0件)		
包括	0件(うち公表不可 0件)		
ききょう荘	1件(うち公表不可0 件)	利用者より 棒体操の際、テレビを消す消さないで利用者同士で揉めていた。その時に職員が仲裁に入ってきたが、その際、頭ごなしに注意された。もっと穏やかに声を掛けて欲しい。また、職員によって説明内容が異なるので戸惑いも感じる。	施設の決まりでは、棒体操の時、テレビを消すことになっているので、その旨を説明する。また、職員の言動及び不確実な説明について謝罪する。当該職員に対して、中立性を保ち穏やかな口調で声を掛けるように指導しました。