

## 令和 5年度 9月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容
9月28日	ききょう荘	【利用者より】朝の歩行運動中に、職員へ伝えておきたい話があり、背後を歩いていた職員に声をかけた。その際、急に方向転換したことを注意された。確かに他者とぶつかったり、その拍子で転倒を引き起こしてしまう危険な行動をとってしまったことは申し訳なかったが、その時の職員の言い方がきつく納得がいかなかった。

## 対応

どのような状況であっても、利用者から声を掛けられたときには、感情的にならず、まずは冷静に受け止めることが求められます。今回の場合は、一旦列から離れ、お互い落ち着いた状況を作り、利用者には運動中であることをお伝えし、後ほどお話を伺うというような対応が必要でした。今後はそのように努めて参ります。