

令和 6年度 4月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
4月4日	特養	<p>【利用者より】 職員より、食事中に「マイペースだね」と言われて傷ついた。自分でやる事に自由が利かず動作もゆっくりであることから決していい意味ではないと感じた。その職員は、対応が良い時はしっかり耳を傾けて話を聞いてくれるが、そうでない時はしっかり聞いてくれない。</p>	<p>利用者様より話を聞いた職員より謝罪しました。その後、その職員より当該職員へこの事を伝え、当該職員に心当たりがあるか確認しました。当該職員より、業務が忙しくゆっくり食べている利用者に対して遅いという意味合いの中で「マイペースだね」という言葉を発したとの事でした。当該職員より利用者へ不適切な発言をした事を謝罪しました。話を聞いた上席職員から当該職員へ、相手の立場に立った適切な言動をとること、利用者様の対応には焦らず、一呼吸おいて対応するように助言するとともに、業務については周囲の職員へも協力を求め一人で抱えないように助言し、対策をとってまいります。</p>
4月3日	ききょう荘	<p>【保証人より】外出の予定を変更すると、職員から怒られたり嫌みを言われると母から聞いている。本人の都合ではなく、付添い人の都合で変更することが多いため、母に対する言動を改めてほしい。</p>	<p>お母様に変な不愉快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。事情を把握せずに不用意な発言をいたしまして大変申し訳ございませんでした。今後はこのような不手際がないよう職員へ指導して参ります。</p>