

令和 5年度 苦情処理

受付番号 1

受付日： 令和5年8月2日

申立人： 入居者家族様

表 題 ケアの内容（介助時の職員の言動）

主訴（内容）

- 夜間、排泄介助時、間に合わず職員に「ちょっと待って」ときつい言い方され、辛い思いをしたようだ。傷ついているので対応を改めてほしい。また、同じ人に以前から、きつい言い方をされていたと話している。

処理（対応）

- 当該職員も自分の言い方が悪く不快な思いをさせてしまったこと自覚しており、直ぐに謝罪はしたようだが受け入れられなかった。当該入居者にも当日の様子やその後、不安や心配はないか聞き取る。「今は、大丈夫」といわれる。以前から言い方がきつく、涙がでることもあったと言われる。
- 当該職員は以前にも、同様の事柄があり、繰り返し指導しているが、十分改善されていなかったため、施設長が指導する。ご入居者のフォローは主任が対応する。

結果（評価）

- 当該職員の言動が改善されているか、日々のケアは主任が経過観察し指導を継続した。当該入居者にも言動が改善されているか確認する。「以前のようなことはなく良くなっている。」と言われる。
- 当該職員は、ケアが一方的になり易く、繰り返される傾向見られるため、上司は注視し継続できるよう指導する。

受付番号 2

受付日： 令和5年11月2日

申立人： 他事業所管理者

表 題 職員の電話対応（入居に伴う利用者の情報提供）

主訴（内容）

- 入居の問い合わせのあった方について、情報を伺っていたら、急に怒りだし、「結局入居できるかどうかを教えてほしい。」と言われた。
- 本件の職員さんは、以前にも同様の言動があり、同事業所の他のスタッフも、不快に感じていた。
- 管理者の方に伝えておいた方が良いと思い連絡した。

処理（対応）

- 当該職員も言い方が悪かったと自覚あり、自分の価値観を置いて感情をコントロールしながら相手の話を聞く姿勢に欠けていた。自己覚知を高め、相手の感情に寄り添う姿勢を習得し実践できるよう指導する。
- 他スタッフにも、共有し対人援助について改めて、学びスキルアップに努めるよう指導する。

結果（評価）

- 同様の事案の発生はなく、再発は予防出来ている。今後も、個人の問題と捉えず事業所として改善を続け、信頼の回復に努める。