

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	2 件	件	件	件	2 件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	5 件	件	件	件	5 件
合 計	7 件	件	件	件	7 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	利用者より、昼食時に食膳を席に置いてもらうように職員に依頼したところ、「すみませんが、聞いておりませんので、自分で持って行ってください」と言われた。自分で出来ると判断した場合には自分で食膳を席に持って行っているが、その時は体調が悪く膳を落としてしまいそうで、配膳をお願いした。人間は、いつもいつも同じような状況にあるわけではない。その時々で調子が良かったり、悪かったりする。職員は、利用者一人ひとりの状況を良く見て対応するべきではないか。	新人職員がその場の対応をした。Hさんは、配膳下膳とも自立となっており、職員間で周知していた。その時のHさんの体調を窺い知ることが出来ずに、一方的な支援になってしまった。「体調が悪いですか？」と声をかければ不快な思いをさせることなく、支援できたと反省した。「利用者の思いをくみ取りながら、柔軟な対応が出来るように心がけます」と謝罪した。
A	利用者より、日頃から、職員の利用者への接し方・話し方について、「上から目線」であると感じている。言葉の端々で、職員と利用者とは対等でない、利用者が下であるように感じさせられる。私はこれまで様々な経験を積み重ねてきている。家族に医師など医療関係者が多い環境で育っており、これまでの経験と合わせ、職員の心理的なことも良く理解できる。そのため上から目線の物言いを職員からされると不満が溜まってくる。	園長に自ら苦情を話され、しっかり受け止めてもらえたことで落ち着いた。 園長からは、今後ともお気づきの点があればいつでもお話いただければと思いますと伝えた。また、職員に対して利用者への接し方については充分配慮するよう話が合った。
G	利用者より、相談室のパソコンを起床時間（6時30分）直前の6時28分に利用していたところ、職員から止めさせられた。1～2分のことで注意するのは余りに融通が利かないやり方である。	6時25分に他の利用者から「Hさんがパソコンを使用しています。注意してください」と報告があり規則を守っていただくよう話をした。本人は了承され、一端部屋に帰られたがその直後の苦情であった。1～2分でも規則を緩める事は出来ないの、就寝時間の22時から起床時間の6時30分までは相談室の施錠をし、トラブルを防ぐことにした。また、職員には注意するときの言葉使いには気をつけるよう周知した。

区分	苦情の内容	対応とその結果
G	<p>車椅子でバック走行している利用者があるが、見えていないので、ぶつかる可能性があり危ない。実際自分もぶつかりそうになったことがある。</p> <p>バック走行をしている利用者を見かけ、職員へ「危ないよね」と話したところ「故意ではないから仕方ないよね」と言われた。バック走行している利用者を見かけたら注意してほしい。</p>	<p>バック走行は、危ないので見かけたら注意していくこと、職員へも周知していくことを伝えた。</p>
G	<p>隣室者の声がうるさいのでどうにかしてほしい。</p>	<p>隣室の利用者へ声のトーンについては気を付けるように説明したことを伝えた。</p>
G	<p>利用者より、利用者Bさんが、自分や他の利用者が通り過ぎると「ふーふー」と息を吹きかけることに対し、いい気持ちがないのでやめて欲しい。</p>	<p>Bさんへ、無意識に「ふーふー」されているので分からないこともあると思うが、他の利用者の中には、嫌な思いをされている方もいるので、気を付けて欲しいことをお願いした。</p> <p>Aさんへは、Bさんへしないように話したこと、気が付いたら職員も注意することを伝えた。</p>
G	<p>中央女子トイレのトイレトーパーへの三角折することはやめて欲しい。また、トイレへ三角折を控えてくださいと張り紙をしてほしい。</p>	<p>不衛生な手でペーパーを触ることは、ペーパーが汚染する可能性があることなので、利用者朝礼時に他利用者へも三角折は控えるようお願いしていくこと、併せてトイレへも張り紙をすることを伝えた。</p>