

## 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	1 件	件	件	件	1 件
B サービスの質や量	1 件	件	件	件	1 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	件	件	件	1 件	1 件
合 計	2 件	件	件	1 件	3 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	<p>1 食堂の座席変更 私が食堂で座っている席を変更しようとしたようであるが、変更する前に事前に相談すべきではないのか。職員が居室に来て私に言った言葉は、「食堂の座席が今度から変更になりましたから」との内容だった。「変更になりましたから」と言われても相談ではなく、もう決定したことではないか。変更するのであれば一言、事前に説明・相談すべきではないか。</p> <p>2 暴力行為 食堂の入口前ソファで今日の座席変更について、他の利用者、職員、私を含め3人で話しをしていたところ、途中から他の職員（居室に来て座席変更の説明を行った職員）が割り込んできて「事前に相談に行きましたか」と言われた。その態度に腹が立ち、その場を去ろうとしたが、その職員から今度は、急に左手首を掴まれ、掴まれたまま数回腕を振られた。自分には、その職員に手を振り上げるでもなく、ただ普通に他の利用者と座った状態で話しをしていただけだ。急になぜ手首を掴まれ振られるようなことをされないといけないのか。明らかに暴力行為である。 私がもし杖を振り上げたりするようなことがあれば、家族を呼びつけ注意するだろうが、職員はそんな暴力行為をしても許されるのか。謝罪の一言もなく本当に腹が立っている。</p>	<p>当日対応した職員及び勤務していた職員へ状況確認を行ったところ、食堂の座席変更に関する事前説明は行ったつもりではあるものの、複数の職員で対応すべきところを、職員が単独で説明を行っていた。また、突発的に生じた緊急性があるような案件ではないにも関わらず、夕食前の直前に時間が無いなかでの対応を行っていた。</p> <p>利用者に対する接遇については、職場内研修を通じ教育指導を行ってきているが、全職員が共通理解のもと統一した接遇を行っているとは言いがたい状況がある。 全職員が利用者に対し敬意ある態度で接することができるよう、接遇研修を継続して実施していくとともに、具体的な事例を通じ外部講師を招いたコンサルテーションを行うなど、各職員がプロ意識を持ちながら、礼儀正しい接遇ができるようサービスの質の向上を図ることとする。併せて、利用者の生活上で変更を生じる案件については、説明と同意を丁寧かつ迅速に行い利用者ファーストの視点に立った支援を一層強化していく。</p>
B	<p>2階の利用者が食事を準備するときは、残り物のような感じがする。</p> <p>食堂入室の放送を待たずに食堂に入ったことに対して「1年間、ちゃんと放送後に部屋から来ることを守ったよ、でもいつも最後の鍋の底にこびりついて皆が触りたくったご飯を食べる身になってごらん、もう馬鹿らしくなった。」と支援員に訴えた。</p>	<p>2階の利用者の方が、食事を準備するときに残り物感のないよう、食事準備の方法について、栄養士の方でマニュアル化し、職員への周知を図る。 この方法で食事準備を整えた上で、事故予防と三密を避けた食堂入室への放送を2階の利用者の方へ呼び掛けていく。 ご本人にも、このような対応をしていくことを伝える。</p>

## 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
G	<p>地域住民の方から、下記の苦情を受けた。</p> <p>夜間や朝に、警報ブザーの音がしょっちゅう遠くまで鳴り響き、うるさくて迷惑なのだが、何のために付けているのかと尋ねられたので、コロナが拡大する中、無断外出を防ぐために付けていると説明したところ、外せないのであれば、音を小さくできないのか、何とか改善してほしい。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、全利用者に不要不急の外出制限を依頼し、協力いただいているところであるが、一部利用者がその依頼を無視して単独で外出し、アルコール飲料等を購入していた。当該利用者は職員通用口から職員の間を盗んで外出していたため、職員通用口に警報ブザーを取り付け対応した。しかしながら警報音の調整ができず、職員の出入りも頻回にありブザー鳴動の苦情に繋がったものである。</p> <p>対策として、利用者居住棟の非常口ドアのノブにプラスチックカバーを取り付け、職員通用口はセキュリティ対応(パスワードロック)型の施錠に変更した。</p>