

社会福祉法人島根県社会福祉事業団  
令和3年度下半期苦情解決結果

苦情名	施設職員の対応に対する苦情
施設名	厚生センター晴雲
申出人	利用者
受付方法	口頭
分類	施設・職員の対応に関すること
内容	<p>利用者から、施設職員の対応について以下のとおり話される。</p> <p>「少し前のことになるが、夜間トイレに行きたくなり、職員を呼ぶため、ナースコールを押した。 職員から「少ししたら行く。」と言われて待っていたが、なかなか来てくれないので、何度かナースコールを押したところ、職員から「何回も押さないで。」と言われた。それ以来その職員が夜勤の時には、また言われるのではないかと思い、不安でナースコールをためらっている。 職員の態度を改めるように話をしてほしい。もし、できないのであれば、その職員が勤務するフロアを変えてほしい。」</p>
解決経過	<p>施設長と自立支援課長が、申し出の内容について、当該職員に確認を行った。</p> <p>職員から、その状況に心当たりがあり、「他の利用者の排泄支援を行っている最中であり、しばらく待ってもらうようにお伝えしたが、繰り返しナースコールを押されたため、繰り返し押さなくてもわかっている。」という発言をしたが、利用者が不安になられるようなことは言ったつもりはなかった。」と話される。</p> <p>施設長から、声のトーンや態度によっては、利用者に恐怖や不快感を与えてしまうことを認識し、今後、誠実な対応をとるように説明を行った。また、当該利用者が今後、安心してナースコールができるよう、誤解を与えたことに対し、謝罪することにした。</p>
結果と今後の対応	<p>後日、サービス管理責任者が同席し、当該利用者と職員が話をする機会を設け、職員から、誤解を招くような態度をとったことを謝罪した。</p> <p>利用者から謝罪を一定程度受け入れてもらえたが、これまで抱いた感情をすぐに切り替えることができない状況も想定されるため、今後も誠実な対応を続けていき、信頼回復に努めていく。</p> <p>また、利用者からナースコールがあった際、誠実な対応を心がけるよう、施設全体に周知した。</p>