

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和4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	利用者家族
受付方法	口頭
分類	施設・職員の対応に関すること
内容	<p>利用者の家族から、次のとおり話される。</p> <p>利用者本人に対して、職員の言葉がきつく、本人が辛い思いをしている。障がいの特性から冗談であっても冗談として受け止めることができない面もある。職員の接遇や声掛けを見直してほしい。</p>
解決経過	<p>自立支援課長が、申し出の内容を確認し、利用者家族に対して改善策を検討することを説明した。</p>
結果と今後の対応	<p>自立支援課長から利用者家族に対し、次の再発防止策を説明し、了承していただく。</p> <p>再発防止策</p> <p>①接遇の向上として、係長・チーフ会議で接遇目標を決め、取り組む。</p> <p>②不適切な支援をなくすための取組について、身体拘束・虐待防止委員会で話し合いを重ねていく。</p>