

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和5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	天神
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>利用者家族（長男）から次のとおり話される。</p> <p>入居してから元気がなくなったように感じる。 母から、職員から急かすような声がけやきつい言い方をされること があること、トイレに行きたいとコールをした時に面倒くさそうな対 応をされたこと、他の利用者がいる前で別の職員に自分の話をされて いて嫌な気持ちになったことなどを話される。 母は転倒した経験から慎重に動くため、時間はかかると思うが急か さず待ってほしいし、優しく声がけをしてもらいたい。 家族は、施設に対して不信感を持っており、母が安心して生活でき ていないのではないかと心配している。</p>
解決経過	<p>生活支援課長が利用者家族（長男夫婦）と面談を行い、ご家族の気 持ちをお聞きした。 職員に対して、利用者の方はお客さまであること、たとえ忙しくて もご本人の自立を支援する立場であることを自覚し、急かしたり、不 適切な言葉遣いをするのしないよう、指導を行ったことを説明し た。</p>
結果と今後の対応	<p>後日、施設長を含め、利用者家族（長男夫婦及び長女）と2回目の面 談を行い、該当職員の接遇の指導を継続していくことを説明し、了承 していただく。 その後、2回目の面談から1カ月が経過し、該当職員の接遇は改善し てきているものの利用者の気持ちに配慮し、職員の配属先を変更する こととし、利用者家族にお伝えした。</p>