

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和7年度下半期苦情解決結果

苦情名	職員の対応等に対する苦情
施設名	偕生園
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>デイサービス利用者から、職員の言動について次のとおり話がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービス利用中、職員から執拗に入浴を勧められ、帰りの車中でも「背中をこすったら垢がいっぱい出るでしょう。」と自尊心を傷つける不適切な発言を繰り返し受けた。 ・この一連の対応により、自宅で涙を流すほど深く傷つき、「あの人が来るなら行きたくない。」と利用をためらう状態となった。 ・また、爪切りの仕上がりについても不満を抱いていた。
解決経過	<ul style="list-style-type: none"> ・生活相談員が利用者本人から詳細を聞き取り、管理者へ速やかに報告を行うとともに、利用者には、組織として誠実に対応したい旨を伝え、謝罪を行った。 ・ご家族に電話で経緯を説明し、謝罪を行うとともに、担当のケアマネジャーに報告及び謝罪を行い、情報共有を行った。 ・利用者本人の心情に配慮した上で、生活相談員が同席して、当該職員が直接謝罪を行う場を設け、改めて謝罪を行った。
結果と今後の対応	<p>ご家族から「家でも入浴するので、無理に勧めなくてよい。」との意向があったこと等を踏まえ、次の再発防止策を実施し、利用者本人及びご家族に報告の上、了承していただいた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情の内容について、周知を行うとともに、利用者への言葉かけについて、全体指導を行った。 ・入浴するか否かについて、ご家族やケアマネジャーと連携し、本人の意思を尊重して柔軟に対応するよう徹底する。