

苦情に関する報告

期間：4月1日～6月30日

No.		内 容
1	デイサービス 添乗職員の 発言について ご家族より	<p><u>主訴</u> デイサービス車両の添乗職員から言われた言葉で不快な思いをした。</p> <p><u>事実確認</u> ご家族が営業している仕事について、職員の発言が不適切だった。 会話内容が、ご家族には立ち入られたくないことだったり、仕事に関してからかうような発言があったりした。</p> <p>職員は、「親しく接しようとして話しかけた」ということだったが、馴れ馴れしすぎてしまい、 配慮した言葉かけではなかった。</p> <p><u>対策</u> 自分では、慣れ親しんだ言葉遣いや会話内容だと思っても、全ての人が自分と同じ価値観ではないということを 職員に教育する。</p>

期間：7月1日～9月30日

No.		内 容
1	職員の不適切な言動について	<p><u>主訴</u></p> <p>特別養護老人ホーム 入所者本人より</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアコールで呼んだが職員が来るのが遅く、トイレに間に合わなかった。・かけつけた職員は、「職員が1人しかいないので、何人も見られない状況だった」と言った。職員がいないことは見ればわかるが言い方というものがあるだろう。 <p><u>事実確認</u></p> <ul style="list-style-type: none">・当日、フロアにはコール対応担当の職員と、食堂担当の職員2名がいた。 コールに気づいた職員がもう一人の職員に(対応するように)伝達をしていた。・職員の姿勢について お待たせした利用者への配慮が欠けている。謝罪の前に自分の言い訳を述べている。 <p><u>対策</u></p> <ul style="list-style-type: none">・謝罪より先に、言い訳から入っていることについて態度、マナーに関して欠けていることを自覚してもらった。・理由はともかく、お待たせしたこと間違いないのだから、まずはお詫びをするべきだということを職員全員(部署関係なく)に教育をした。