

| No. | 受付日 | 申立者 | 件名 | 苦情の内容 | 対応日 | 対応の内容と結果 |
|-----|--------|-------|-----------------|--|--------|---|
| 1 | 10月3日 | 利用者本人 | ケアの内容に 関わる事項 | 特定職員1名の申立者に に対する接遇が悪く威圧的 で不快である。 | 10月23日 | 【要望】該当職員に対しても名前の公表を許可する。不適切な部 分を改めて欲しい。詳細は①態度が大きく威圧的②説明が不十分 ③あだ名で呼ばれる。以上の事があり不快である 【経過】該当職 員に聴き取り実施し①②に対して思い当たる部分あり。自覚ある 部分を改善する事とする③については事実なし。【転機】申立者へ 当該職員の聴き取り内容を報告。自覚ある部分ありため改善に努 める事とした。あだ名で呼称した事実は無い事を伝える。不快な 部分に改善がみられれば解決とする。またあだ名での呼称は勘違 いであったとの事であった。【結果】後日の申立者への聞き取りで 改善が見られたとの事。これを持って解決となった。 |
| 2 | 11月20日 | 利用者本人 | ケアの内容に 関わる事項 | ナースコールを押したが 対応に来なかった。 | 11月26日 | 【要望】事実確認希望。呼び出し対応の徹底。3者面談希望無し。 当該職員から謝罪不要。当該職員と限られた職員のみに名前の公 表を許可 【内容】トイレ動作自立だが事情がありナースコール使 用した。コール受話あったが職員が来なかつたため排便が間に合 わなかつた。【経過】当該職員へ事実確認を行う：コールがなつた 事について認識あり。呼び出し機器の表示が『トイレ4』と出て おり受話したが返答がなかつた。その後『トイレ4』を検索する が呼出者の特定ができなかつた。【経過】申出人へ報告：ナースコ ール表示不具合にて呼出者の特定ができなかつた事を説明。謝罪 し受け入れあり。申出人を拒否しての対応未実施でない事を説明 しご理解ご納得を得る。【結果】申出人の主訴である『なぜナース コール対応してくれなかつたのか(自身に対する冷遇や避けてい ると捉え鬱蒼としている)』の理由はナースコール不具合であつ た。申出人の『なぜ?』という心のわだかまりが解消され『解決』 となる。【転機】ナースコール器具の更新工事を令和7年9月に実 施したが、呼出表示の不整合も要因である為、全てのナースコ ール表示の確認作業を緊急実施し表示の整合を行つた。 |

