

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名の申立者に対する接遇が悪く威圧的で不快である。	10月23日	<p>【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</p> <p>【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。</p>
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	<p>【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な前の公表を許可</p> <p>【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ったため排便が間に合わなかった。【経過】当該職員へ事実確認を行う：コールがなっ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った。その後『トイレ4』を搜索するが呼出者の特定ができなかった。【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った事を説明。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ったのか(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った。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った。</p>

