

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	<p>【主訴】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>【対応①】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。</p> <p>【対応②】申立者へ当該職員の聴き取り内容を報告。該当する職 員の自覚がある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。</p> <p>【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>【主訴】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</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。 ナースコールに職員から「お待ちください」と応答あったが職員 が来なかったため排便が間に合わなかった。</p> <p>【対応①】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』を検索するが呼出者の 特定ができなかった。</p> <p>【対応②】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。</p> <p>【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?』</p>

						<p>という疑問が解消された事で『解決』となる。</p> <p><b>【転機】</b>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>
12月18日	利用者本人	ケアの内容に 関わる事項	入浴開始を大幅に遅延し 待たされた。その後に謝罪 や説明なく不愉快である	12月19日		<p><b>【主訴】</b>入浴に関して大幅に時間を待たされた。その後に謝罪や説明なく不愉快である。謝罪と改善を希望。</p> <p><b>【対応】</b>当事者職員へ確認を実施。入浴開始時間の遅延(新人職員の入浴業務指導により45分程度の遅延が発生)と説明や謝罪などの適切な声掛け未実施の事実あり。</p> <p><b>【対応】</b>申出人へ謝罪及び報告を実施。遅延理由の説明と適切な声掛けや必要に応じた謝罪など接遇の至らぬ事に謝罪し受け入れあり。接遇改善を目的に全職員を対象とした情報共有や指導に取り組む事を説明した。</p> <p><b>【結果】</b>謝罪に対し受け入れあり。接遇改善の取り組みにご理解ご納得が得られ『解決』となる。</p>