

## 令和5年度 苦情受付について

### 【苦情件数】

	利用者間	職員に 対して	施設に 対して	合計
男性	0	5	0	5
女性	0	3	0	3
合計	0	8	0	8

### 【苦情の内容】

No	性別	苦情の対象	相談内容	対応	解決結果
1	男性 利用者	職員	湯たんぽを職員から取り上げられた。返してほしい。	高齢でもあり、低温火傷、脱水症状のリスクがあることを伝え理解をして頂く。	解決
2	女性 利用者	職員	食事の際に、職員が後ろに立っているため、食事が食べにくい。	対象の職員へ苦情内容を伝え、注意を行う。	解決
3	男性 利用者	職員	職員が杖を返してくれない	整形外科の担当医師より杖を使用した歩行は望ましくないとの説明があっていることを本人へ伝え理解を得る。	解決
4	男性 利用者	職員	職員が利用者の朝礼での失言が多い。他人まかせの発言が多い。	対象の職員へ聞き取りを行い、3者での話し合いを行う。職員より利用者へ直接謝罪をする。	解決
5	男性 利用者	職員	職員と自身の今後についての話がうまくいかない。	面談をし職員と利用者自身の話す内容に食い違いもある。改めて内容の整理をし、今後の方向性を明確にする。	解決
6	男性 利用者	職員	色々と言いたいことはあるが、施設には感謝している。	苦情ではないとのことであったが、本人の話を傾聴し対応を行う。	解決
7	女性 利用者	職員	職員より暴言を言われた。	職員に聞き取りをし、利用者への謝罪を希望されたが、本人が聞き入れず。しかし、時間の経過とともに職員との関係性は元に戻った。	解決
8	女性 利用者	職員	職員より泥棒扱いをされた。	職員へ聞き取りをし、利用者へ謝罪をされる。	解決

全て第三者委員への報告済