

苦情に関する報告

期間：7月1日～9月30日

No.	発生	件数	
1	職員の言動について	1	<p><u>通所介護利用者からの苦情</u> 湯舟に入っていた時に職員の言動が気になった。職員同士耳打ちし、コソコソ話をしていて。途中で職員と目が合った。自分の話をしているのかと思い、とても嫌な気分だった。</p> <p><u>事実確認</u> 対応していた職員2名は、脱衣場と浴室に入るドアの間で業務連絡をしていた。連絡しなければならないことがあり、周りの利用者に聞こえないようにと、小さな声で話をしていて。利用者の方を見たのは、湯船に入っていたので様子を見守っているつもりであった。</p> <p><u>原因</u> 利用者の見守りをしながら、職員と業務連絡をする場面は入浴に限らず日常的にある。周りの方に聞こえないように配慮しているつもりであった。しかし、職員同士、小声で話す行為が、それを見ている利用者にとっては嫌な印象を与えることにあまり自覚はなかった。</p> <p><u>対策</u> 誰にでも起こり得ることと捉え、職員全員で行動の見直しを行った。 連絡がある際は、メモを渡すなど別の方法をとることも今後の対応として周知した。</p>