苦情公表：2023年4月入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	百々山	利用者本人	4月19日	職員の声掛けの仕方に恐怖を感じたことについて	ナースコールで職員を呼んだ際に怒鳴るような言い方で「待っててください」と言われた。忙しいことは理解できるが、強い口調で言う必要があったのか。また同じような口調で言われたらと思うとナースコールを押すことに怖さを感じている。	当該職員に確認をしたところ、普段通りの対応をしたつもりではあったが、当時は忙しい時間帯で焦っていたことを覚えており、もしかしたら口調が強くなってしまったのかもしれないとのことでした。臨時の虐待防止委員会を開催し、職員全体に対して改めて支援を振り返り丁寧な支援を行うよう周知しました。ご本人、ご家族には謝罪及び是正内容を報告し、ご理解いただきました。	4月19日