苦情公表：2023年7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	登呂の家	家族	7月25日	外出許可が出ないことについて	外出しなくても100%病原菌を排除することはできないのに施設に閉じ込められているのはかわいそうだ。また新型コロナウイルスで大事があったら責任はどこがとるのか。	原因として、静岡県内の外出解除をしている施設は0ではないこと、外出できないことによる状態変化を懸念され、不満が大きくなってしまったことが考えられます。施設では5類に移行してから面会制限を条件付きで解除していますが、外出については検討中の段階です。6月に施設内で新型コロナウイルス感染者が発生し、静岡県内も警報レベルに近い感染者数となっている中、施設としては外出制限を解除することが難しい状況です。申立者には新型コロナウイルスの感染状況を確認しながら都度検討していくこと、変化があればご連絡することをお伝えしました。	7月25日
2	さいわい	その他	7月17日	職員の言葉遣いについて	先日面会に行った際に、職員がご利用者に対し「おいで」と声をかけており、年長者に対する言葉遣いとして気になった。	申立者に不適切な声掛けであったことを謝罪し、再発防止に努めることをお伝えしました。職員の特定には至りませんでしたが、原因として、慣れによる一方的な親しみから距離感の近い言葉遣いとなった可能性や日常的に顧客に対する敬意が薄い職員であったことが考えられます。是正として、不適切な支援として虐待防止委員会の中で取り上げ、職員として確保すべき適切な距離感の大切さ、言葉遣いについて確認を行いました。また今後も適切な接遇を含めたサービス向上への意識を持続するよう、会議や勉強会、掲示物や回覧等で継続的に注意喚起を続けていきます。	7月19日