

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	7月3日	食事介助に対する職員の説明について	職員から「食事介助者が増えたため、職員が居室まで介助に行くのが難しい。できる限り自力で食べるようお願いしたい。」「職員も大変な思いをしている。言いたいことがあれば事務所にお願いしたい。」と言われた。自分で食べられないから介助をお願いしている状況で一方的である。また、自分も協力したい気持ちもありつつ、身体的にできるかという不安もある中で、そのような言われ方をされ、利用者を軽く見られているようで、気持ちを逆なでされた。	施設フロア（1階、2階）の入所、短期入所の職員人数割合の変更に伴い、全体の業務の流れが大きく変更になったタイミングでした。その中で対象のご利用者の介助の内容をしっかりと把握できていない職員が説明に伺い、根拠に基づいた説明ができなかったことが原因です。今後の対応について、以下のことを職員間で確認しました。 <ul style="list-style-type: none"> ・支援を変更する際は、根拠を整理したうえでご利用者へ提案します。また丁寧な説明を心がけます。 ・支援変更の際は、業務の効率化と根拠に基づいた支援を区別して考え、両方のバランスを図ります。 ・支援方法の変更の際は全職員が把握できるよう周知します。 ご利用者へは謝罪をしたうえで、今回の支援方法の変更について改めて説明し納得いただきました。	7月4日