

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	さいわい	家族	5月27日	家族からのご要望に対する職員の態度について	母が頭皮の痒みを訴えていたため薬剤を塗ってもらえないかと職員にお願いしたところ「デイサービスなら対応するが、入所施設ですからね」と返答があった。面倒くささを前面にだす態度は残念であり、心配である。また、以前、面会時に母が便意を訴えていたため、職員に対応をお願いしたが「今行ったばかり」や「トイレ行きたいだつて」と大声で対応された。適切な支援ではないと感じる。	ご家族には速やかに謝罪し、対応した職員への事実確認を行ったところ、薬剤塗布についてはその場で即答ができず、一度保留し、担当のケアワーカーと相談のうえで対応する旨をお伝えした経緯がありましたが、その際の職員の表情や言葉の選び方、声のトーンなどが、ご家族にとって「面倒に感じている」という印象を与えてしまったものと受け止めております。また、排泄支援の依頼に対する職員の発言については、悪意はなかったものの、デリケートな内容であるという認識が十分でなかったことから、配慮の欠ける場面となってしまいました。こうした背景には、職員間で日頃から言動を振り返る機会や、状況に応じた声かけを確認し合う文化が十分に育っていなかったことがあると受け止めております。今後は、ご利用者やご家族からのご要望にはまず傾聴と受容の姿勢で対応し、その場で判断が難しい内容については一度持ち帰り、職員間で検討のうえ、改めて丁寧にご説明する体制を徹底します。また、表情や声のトーンが相手に与える印象について改めて全職員で意識を共有し、接遇マナー向上に向けて日常業務や会議等を通じた継続的な啓発を行います。排泄支援などプライバシーに関わる場面では、周囲への配慮を徹底し、適切な声かけや対応を心がけるよう確認しました。ご家族からは、「施設が真剣に受け止めてくれたことがありがたく、言っ	てよかったと思います」とのお言葉もいただいております。