

令和7年度苦情対応一覧 生活介護

日	申立者	苦情内容	対応方針、対応内容
6月19日	利用者	M職員が送迎だったが、Aさんのシートベルトの装着を職員が行わず、Bさんに頼み装着させていた。	施設長から該当職員に事実確認を行ったところ、その事実を認めたため、以下の厳重注意を行った。 ①安全の為シートベルトの装着が苦手な利用者へは職員が対応すること ②二度と同じことは繰り返さないこと
9月18日	利用者	M職員がタオルが溜まっていないのに「早く持ってきて」とうるさく言うのをやめて欲しい。	施設長から、当該職員には利用者の様子を注意深く観察しながら声掛けを行うこと及び言葉使いに注意して支援を行うよう注意した。
9月18日	利用者	お昼の買い物に行ったとき、商品を選んでいたらM職員から「早くして、時間ないから」と強い口調で話され嫌な気分になった。	施設長から、該当職員に当該利用者の支援内容を確認し、常に利用者目線がかつ職員としてふさわしい態度で対応するよう注意した。
1月13日	利用者	外部作業の際にM職員が急かしてくる。ちゃんとしてるのに嫌な気持ちになる。	施設長から事実確認を行った上で、状況等により注意をしなくてはいけない場面もあるかもしれないが、言葉がけについては、十分に注意するように指導した。