

# 事業団苦情受付内容・対応状況報告

～令和7年度第1四半期(4月～6月)～

## 【1 支援・援助の内容】

| ◆障害者支援施設◆  |  |
|--|--|
| <p>(本人)</p> <p>(1)職員Aは職員として衛生面が出来ていない。介護技術に不安がある。</p> <p>(2)居住棟責任者に自分の介助から職員Aを外して欲しいと依頼したが、まだ1ヶ月と介助にそれほど入っていないこと、長い目で見てもらいたい、指導するとのこと希望を受け入れてもらえなかった。</p> <p>(3)年々職員が減らされている。職員が余裕を持って仕事が出来ないと一職員の負担が大きく介護の質が落ちてくるように思われる。諸々の事情は分かるが、ある程度の職員人数の確保は必要である。</p> | <p>(1)当該職員より、本人に介護用品等の取扱方が不適切であったことなどを謝罪した。次長より、これから当該職員が個別支援の介護を覚えていくために職員2名で本人の心理的負担にならないよう、支援(介護)を継続させて欲しいことをお願いし了承を得た。</p> <p>(2)次長より1ヶ月経過後の聞き取りを行い、本人より「来た頃と比べると動いている」「気持ちの負担は以前に比べると少なくなった」「今のところはこれで良いと思う」と了承された。また、介護で気になることは相談して欲しいことを説明した他、本人の個別支援を覚えていくことはこれからも必須で、本人が負担に感じないような距離感を見ながら支援に当たっていくことを説明し了承を得た。</p> <p>(3)次長より、人事異動は施設間異動によって人材育成も兼ね職員は異動先で改めて学ぶ機会となっていること、着任職員の中には介護や福祉の仕事が初めての職員もいること、お客様との関係性を通して着任職員は仕事を覚えていくことを説明し了承を得た。</p> |
| ◆医療機関◆   |  |
| <p>(本人)</p> <p>外来の受診時に、職員Aは顔をあわせても挨拶もせず、「おだいじにしてください。」とも言わない。ずっと我慢していたため投書した。</p>  | <p>匿名での投稿であり、投稿者への直接的な対応報告は困難であるが、当該職員は担当業務変更等により外来診察担当を担っていない。</p> <p>また、医療現場での接遇は、患者さまの希望や悩みを理解し、来院時の緊張や不安を抱えているなかで信頼関係を築くことが大切であり、安心して治療を受けられると感じてもらうことに心掛け、穏やかな表情と声掛けで接することが、患者さまの安心感や信頼感につながり、さらに信頼関係を築くためには重要である旨を指導するとともに当該職員、管理者と再確認した。</p>  |

【2 個人の嗜好・選択に関する事項】・・・なし

【3 施設の設備等に関する事項】・・・なし

【4 制度、法律等に関する事項】・・・なし

【5 家族との関係】・・・なし

【6 財産管理、遺言等】・・・なし

【7 お客様の人間関係】・・・なし

【8 その他】・・・なし