

令和4年度 苦情解決の状況

山梨県立あけぼの医療福祉センター成人寮

1 苦情申出状況

総件数	1件
申出人	
個人	0件
匿名	1件
内訳	
本人	1件
家族	0件
その他	0件
第三者委員への報告	
必要	1件
不必要	0件

話し合いの席への第三者委員の立会い

希望する	1件
希望しない	0件

2 苦情の内容

施設・職員に関するもの	1件
利用者に関するもの	0件

3 苦情受付・解決状況

申出人	利用者(匿名)
状況	<p>特定の職員について 利用者に対しての態度が悪いので、とても恐怖を感じる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言葉が不自由な利用者に対して、「は？わからん」とよく言う ・利用者のリハビリ中に足組み、腕組みをする ・基本的の上から目線の言動がある <p>以上について、何度も課長や所長にかけ合うも、全く態度が変わらない為、お願いしました。</p>
要望	匿名
対応・解決方法	<p>①苦情解決責任者は当該職員のこれまでの利用者さんへの言動に対し口頭で注意、反省を促す。</p> <p>②当該職員の支援、接遇に問題があると職員が気づいた場合、又は利用者さんからの指摘があった場合、その都度、周囲の職員が口頭で注意、指導を行う。</p> <p>③当該職員は②の注意や指導を真摯に受け止めて直ちに改善に努める。</p> <p>④既に職員との人間関係が悪化している利用者さんに対しては、全職員が協力し関係の改善に努める。</p> <p>⑤改善事項が確実に実行されているか、各日誌や職員からの聞き取りにより継続的に確認する。</p> <p>また、②③については当該職員だけでなく、全職員を対象とし、職員全体の支援と接遇の向上を目指すよう徹底した。</p>