

扇寿

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】口頭 【サービス種類】扇寿 【相談者氏名】本人 【内容】 夕食を済まされているため、「帰りましょうか」と、声をかけると、「こんあごちゃごちゃした所で夕ご飯食べとうない。夕ご飯は、ゆっくりと食べるもんや。出してくれたから食べたけど、こんなんやったら出してくれんでええで」と言われる。</p>	<p>【対応内容】 状況に気づかず、騒がしい中での食事になったこととお詫びする。 担当していた職員に状況確認をする。 17:00に自宅へ送るため、16:30に夕食の提供を行ったが、帰宅願望の強い方が「今日は泊まるのかな」「私は泊まったことない」等、繰り返し言われていたため、騒がしい状況の中で、ご利用者が洗濯物の重ね方で口論となり、一人の方が大声をだし、相手も黙っていない状況となり、職員が間に入るが騒ぎが収まるまでに時間がかかってしまっていた。</p> <p>【今後の対応】 ①食事ができる環境であるかを確認、又は環境整備を行う。 ②何事も、利用者様の気持ちを確認する。どうしてももの事情があれば、きちんと説明をする。 ③状況により、別フロアでのお食事の提案をする。</p>
<p>【受付方法】口頭 【サービス種類】扇寿 【相談者氏名】本人 【内容】 夕方のおむつ交換時、本人より「昨夜踵痛で寝られへんかってん。私野球好きで、夜遅くまでテレビ観とったから、職員さんの段取り狂わしたんやな。機嫌悪かってな、せやからよう言わんかってん」と言われる。</p>	<p>【対応内容】 職員としてあってはならない態度をとったこと、痛いのを我慢させてしまったこととお詫びする。</p> <p>当日担当職員に確認をする。 ・本人が補聴器を外していたため、聞こえないと思い、大きな声で喋ったことが怒っていると捉えられた。 ・軟膏を塗る回数や時間等、具体的に決まっていなかったため、本人から言われなかったため、塗らなくていいと思ってしまった。 ・痛みやかゆみ等の有無の確認や声をかけるという配慮が足りなかった。</p> <p>【今後の対応について】 ①本人に言われてからではなく、職員から声をかけ、本人の希望を聞いて対応する。 ②ご利用者の表情を見ながら声かけする。</p>