

NO	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	1月24日	職員の言動について	面会の際、母の側について歩く練習をしていたところ、後ろから内線電話で「また歩いている」と私に聞こえる声で話しているのが聞こえた。歩行練習がいけないことであれば、直接言ってくれたらよかったが、聞こえるように嫌味を言われたようで不快な気持ちになった。歩行練習について、職員により言っていることが違うことも気になる。	その場で申立者の方へ、謝罪をしました。職員同士の内線は、念のための安全確認のために、ご本人がご家族と歩行訓練をされていることを共有しておくもので、決して歩行練習が適切でないとの判断や連絡ではありませんでした。職員間の情報共有や配慮が不足し、またご家族に断片的に話した内容が伝わったなかで、不快な思いを抱かせてしまいました。ご家族へは改めて状況と今後の対応を説明させていただき、ご了解をいただきました。	1月30日