

苦情に関する報告

期間：7月1日～9月30日

No.	発生	件数	
1	職員の言動について	1	<p><u>通所介護利用者からの苦情</u> 湯舟に入っていた時に職員の言動が気になった。職員同士耳打ちし、コソコソ話をしていて、途中で職員と目が合った。自分の話をしているのかと思い、とても嫌な気分だった。</p> <p><u>事実確認</u> 対応していた職員2名は、脱衣場と浴室に入るドアの間で業務連絡をしていた。連絡しなければならないことがあり、周りの利用者に聞こえないようにと、小さな声で話をしていて、利用者の方を見たのは、湯船に入っていたので様子を見守っているつもりであった。</p> <p><u>原因</u> 利用者の見守りをしながら、職員と業務連絡をする場面は入浴に限らず日常的にある。周りの方に聞こえないように配慮しているつもりであった。しかし、職員同士、小声で話す行為が、それを見ている利用者にとっては嫌な印象を与えることにあまり自覚はなかった。</p> <p><u>対策</u> 誰にでも起こり得ることと捉え、職員全員で行動の見直しを行った。 連絡がある際は、メモを渡すなど別の方法をとることも今後の対応として周知した。</p>

苦情に関する報告

期間：10月1日～12月31日

No.	発生	件数	
1	着衣介助の仕方	1	<p><u>デイサービス利用のご家族からの苦情</u></p> <p>服が後ろ前逆であった。普通は気が付くのではないか。</p> <p><u>事実確認</u></p> <p>入浴の際に着替えの対応をした職員は2名。上着衣の着替えは長袖のTシャツで、一般的な首後ろにあるタグは無かった。シャツを広げて首元が広い方を「前側」と判断して着てもらった。ご家族の話では、「タグはある」ということだった。タグがシャツ裏側についている洗濯、品質表示等のものだとなれば、その位置までは確認していなかった。</p> <p>原因)</p> <p>着衣の前後を判断するために、身頃の内側・左にある品質表示のタグまでは確認していなかった。</p> <p>対策)</p> <p>シャツの前後確認について注意すべきポイントは、“首まわり” “衿元のタグ” “衣服内側・左にある表示の位置” などがあるということを知した。</p>