

令和 5 年度苦情対応記録

令和 5 年

(1) 申し出者 (N 様) 5 月

●概要

利用者様 K 様とご家族 N 様の面会時、K 様の整容に対する苦情

毎回面会の際、目脂や服の汚れがあり気になっていた。毎朝の顔拭き、週 2 回のお風呂等、日頃のケアがきちんとは行われていないのではないかと不安感を抱かせてしまった。

●問題解決への対応

- ① 毎朝ホットタオルで洗顔介助、週 2 回のお風呂実施、目脂を拭いた後も再度出てきてしまう現状を説明し、今後、徹底して整容ケアを行うための清浄綿をご持参いただけるようお願いした。
- ② 面会時に関わらず、日頃から利用者様の整容は標準的なケアであることを、職員に徹底周知した。

(2) 申し出者 (K 氏) 9 月

●概要

ショートステイご利用者 Y 様から職員の対応に関する苦情

Y 様担当ケアマネージャー K 氏から「柿生アルナ園利用中のトイレ介助時、大きく太った男性職員の対応がとても怖かったと言われていた」と連絡があった。

早急に該当行為について職員に聞き取りを行ったが該当行為の確認はできなかった。

また、体格が該当する職員の出勤状況確認を行ったが Y 様の利用期間において該当するような体格の職員の出勤は無く、Y 様お申し出の内容について確認ができなかった。

●問題解決への対応

- ① Y 様ご自宅に訪問し Y 様のお話を伺うと共に、施設内で事実確認を行った内容をお伝えし、不安、不快な思いをさせてしまった事をお詫びした。
また、下記改善案提示し今後もショートステイご利用いただく事のご了解を得た。
- ② 可能な限り、同性職員が介助するよう努める。
- ③ 男女限らず、声掛け・対応は「キツイ」「怖い」等、利用者が受け取らないように十分に配慮し丁寧な対応をすることを全職員に再徹底する。