

## 平成 25 年度 苦情相談受付・対応状況（通所部門）

### 1. 受付件数

部署	件数
デイサービス	1 件
合計	1 件

### 2. 受付内容とそれに対する対応結果

#### ①デイサービス利用者からの要望（平成 25 年 11 月 18 日）

##### 【内 容】

11 月 18 日にデイサービス援助員から特養施設長へ、利用者を 16 日に気分を害したまま帰宅させてしまったという連絡があり、デイサービスに事実を確認する。

11 月 16 日の入浴の際に、その利用者は肩こりがひどく、張っているので早く入浴させてもらえないかと要望したが、その時対応した職員から先に順番待ちをしている人たちがいるとの話を聞いた。その言い方や対応に気分を害し入浴したくなくなったとの内容。デイから浴室までの誘導を担当した職員が浴室前の休養スペースに行くと既にご本人は気分を害している状況であった。しかし、誘導担当の職員は気分を害した理由を本人に確認しないままの状態にしてしまい、また、その状況をデイ職員内部で共有せず、結果的にそのことに対しての対応をしないまま、当日のデイ利用を終了したということが判明した。

どの職員がどのように入浴前に対応したのか事実確認をしていくと、職員が対応したのではなく、利用者同士の出来事であることが分かった。

11 月 18 日の夕方、ご本人とご家族に管理者から謝罪し、ご理解頂いた。

##### 【改 善 策】

11 月 22 日に苦情相談委員会を実施し、今後の対応を検討する。本来すべき対応として、対応した職員が本人から事情を聞き、その当日に事業所として問題解決しようとするべきであった。当日は、管理者（デイ苦情解決責任者）が不在であったが、デイで判断できない場合には管理者への報告、現場で判断・行動させるのであれば、再度入浴していただけるような配慮をすることや、ご家族にもこの事実を連絡すべきであったとの結論となる。

今後は、利用者の意見や苦情があった場合には、かかわった職員が聞き取り、状況をデイ内部で迅速に共有、管理者は指示を出して解決に当たることとし、その体制をデイ会議で再確認した。