

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：H26〇月〇日

事業所名	デイサービスセンター愛の園				
利用者情報	氏名	S様	生年月日		年齢
	性別	男・女	要介護度等	要介護Ⅰ	
苦情申立人	利用者本人・親()・子()・その他()				
苦情のきっかけとなった出来事	<p>H26年〇月〇日デイサービス利用時、臀部に軟膏を塗布してほしいと女性スタッフに依頼があった。デイルームでの申し入れだった為「下着も脱いでいただかないといけないので脱衣場に移動したいただき、男性スタッフに代わります」と返答した。それでは心元無いので看護師を呼んで欲しいとの申し入れがあったが男性スタッフで充分対応できるとお断りしたところ、「デイサービスには看護師はいないのか。契約書には2名と書いてある。いればこんなことにはならなかった。」との苦情があった。</p>				
申出人の希望等	<p>・当該女性スタッフに迷惑をかけてしまったと思い夜も眠れなかった。謝罪を伝えてほしい。又、自分は特別心配性なので、臀部の処置は現場の女性相談員か女性看護師が対応してほしい。</p>				
対応の経過概要	<p>〇月〇日AM6時50分に連絡あり。本人様には、 ①看護師はすぐ横の医務室に常駐している事。 ②軟膏の塗布は介護職員であってもできる旨を説明。又、その時々において女性スタッフを固定する事は出来ない。それぞれの役割があり、手が離せない事もある為、理解願いたいと申し入れ。 ケアマネジャーより本人様が当該スタッフと話がしたいと連絡あり。電話にて対応。その際も「当該スタッフか他の女性スタッフに固定してほしい。」と申し入れあるも、上記の申し入れを再度ご本人様にお伝えした。</p>				
対応の結果 (解決結果)	職員指定しての軟膏塗布を諦めていただいた。				
第三者委員会の対応					