

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2008年8月6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	0	生年月日		年齢 89歳
	性別	男	要介護度等	要介護2	
苦情申出人	利用者本人、親( )、子( )、 <b>その他</b> (ケアマネジャー)				
申し出方法	電話・面接・ <b>その他</b> ( )				
苦情のきっかけ となった出来事	送迎時に「嫌なことを言われるから行きたくない」との強い拒否があり、2週間ほど同様の状態が続く。ケアマネジャーより「入浴時に職員から下の毛が薄い」と言われたとの訴えがあった。				
対応の経過概要	ご本人に事実確認するがややふやな返答であり確認はこんなだった。職員全員に確認したが事実の確認にはできなかった。 集団での入浴であるが、できるだけ個人浴に近い形態での入浴に変更した。 耳が遠いので誤解を招かないよう本人の目の前ではっきりと会話するよう援助方法を変更した。				
対応の結果 (解決結果)	0氏は訴えたこと自体を覚えていない様子である。送迎時、入浴誘導時の拒否は見られなくなった。				
第三者委員 の対応	第三者委員への相談依頼なし 後日第三者委員会にて報告				