

苦情受付状況（平成30年度）

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
1	4/9	居宅介護 事業所レ インボー ハウス	施設利用者 本人	失禁をして、汚れたままひとりでグループホームに残さないで欲しい。	対応できない場面になったら、管理者、サービス管理責任者へ連絡し、指示を仰ぐ。利用者さんに衣類交換させてもらえるように関係性、支援スキルを身につける。
2	4/16	西部福祉 会館	利用者家族	利用後に帰宅した娘の手の甲に「バーカ」と書いてあった。担当職員から書かれたものだと話した。自分の娘も気に障ることを言ったかもしれないけど、自分の思いを伝える事の出来ない障害を持つ方に、同じような事があってはならない。	所長、サービス管理責任者、担当職員よりご本人、ご家族に謝罪した。今後の対策として虐待事案として今後このような事がないように、職員に周知徹底していくとともに、利用者さんとのコミュニケーションのはかり方について、緊密さや親しさの表現方法を間違った形で表してはいけないという事を再度職員間で周知していった。ご本人はこの事案後も以前と変わらず当該職員との会話を楽しんでいる。