

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成22年 3月10日 (水)				
福祉サービス等の種類	訪問介護事業				
苦情の内容	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; padding: 5px;">分類</td> <td style="padding: 5px;">職員の対応に関すること</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p>【訪問介護利用の家族から】</p> <p>本人は病気に対しての不安感が強いため、検温して微熱があっても本人には伝えずノートにだけ記入してほしい（高熱の時は本人に気づかれないように家族に直接連絡する。）と主介護者からの要望があり、そのように担当ヘルパー全員に指導・徹底していたにもかかわらず、一人のヘルパーが本人に微熱があると伝えた為主介護者から介護の混乱（他の介護者に連絡したり、家での入浴が困難なためデイサービスを利用しているのに微熱のために休むと言い出し入浴の確保が困難になるなど）を招くので改めてほしい。</p> </td> </tr> </table>	分類	職員の対応に関すること	<p>【訪問介護利用の家族から】</p> <p>本人は病気に対しての不安感が強いため、検温して微熱があっても本人には伝えずノートにだけ記入してほしい（高熱の時は本人に気づかれないように家族に直接連絡する。）と主介護者からの要望があり、そのように担当ヘルパー全員に指導・徹底していたにもかかわらず、一人のヘルパーが本人に微熱があると伝えた為主介護者から介護の混乱（他の介護者に連絡したり、家での入浴が困難なためデイサービスを利用しているのに微熱のために休むと言い出し入浴の確保が困難になるなど）を招くので改めてほしい。</p>	
分類	職員の対応に関すること				
<p>【訪問介護利用の家族から】</p> <p>本人は病気に対しての不安感が強いため、検温して微熱があっても本人には伝えずノートにだけ記入してほしい（高熱の時は本人に気づかれないように家族に直接連絡する。）と主介護者からの要望があり、そのように担当ヘルパー全員に指導・徹底していたにもかかわらず、一人のヘルパーが本人に微熱があると伝えた為主介護者から介護の混乱（他の介護者に連絡したり、家での入浴が困難なためデイサービスを利用しているのに微熱のために休むと言い出し入浴の確保が困難になるなど）を招くので改めてほしい。</p>					
処理経過と結果	<p>サービス提供責任者が訪問したヘルパーに事実確認をしたところ、ヘルパーが訪問した時、本人が頬のほてりなどを強く訴え熱の有無について関心を示された為に「少しだけ」と言ってしまった事が分かりました。指導徹底していたにもかかわらず約束が守られなかった事を受けて責任者は直ぐに家族に事実内容を伝え謝罪しました。また、同時にヘルパー全員に再度、本人への対応を統一することを約束して納得していただきました。併せてヘルパーの声かけひとつで利用者の体調にまで影響を与えていくこともあると再認識し、今後の対応に活かして行くことを学び取りました。</p>				