苦情対応結果報告書

発　生　年　月　日		平成２８年６月２２日（水）
福祉サービス等の種類		認知症対応型通所介護事業
苦情の内容	分類	サービスの内容に関すること
	【利用者の家族から】 　デイサービスから帰宅すると、バルーンカテーテルの接続部分が太ももあたりで折れていたため尿が漏れていた。車いすの座面クッションまで濡れているが、いつからこのような状態になっていたのか。入浴の後からだとすれば、長時間濡れていたことになるのではないか。 　自ら訴えることができないので、放置されていたのではないか。 　以前にも同じようなことがあったので、入浴後に服を着せる時など注意してほしい。	
処理経過と結果	デイサービスの送迎後に、上記内容のお電話をいただいたため、係長がすぐに謝罪し、担当のケアマネジャーとともにご利用者宅を訪問し、状況を確認のうえご本人の衣類を着替えさせていただきました。 　同じようなことが起こらないように、入浴後や睡眠後など定期的に確認することをお約束したうえで、あらためて謝罪し、ご理解を得ました。	

（福）精華町社会福祉協議会