苦情対応結果報告書

発　生　年　月　日		令和５年５月９日（火）
福祉サービス等の種類		通所介護事業
苦情の内容	分類	サービス・事業内容に関する事項
	【通常規模型通所介護事業の利用者家族より】 　帰宅後、オムツ・パッド・ズボン・車いすの座布団まで尿失禁で濡れていた。オムツが左側に片寄り、正しく当たっていなかった。本人はどのような状態で当たっているかわからない状態であるが、どういう介助をしていたのか。オムツをただしく当ててほしい。今後このようなことがないように気を付けてほしい。	
処理経過と結果	介助を担当した介護職員へ苦情内容を確認したところ、パッド交換をした際にご本人から身体の痛みの訴えがあったため、正しく当たっていなかったのではないかとのことでした。 　当該職員へは、交換方法について指導し、ご本人が移乗時などに身体の痛みを訴えられることはあるが、体位変換時にしっかりと横を向いていただくことで正しくオムツ交換ができることを伝えました。また、一人での介助が困難な場合は、二人介助を行い、お帰りの前にも再度確認し、必要に応じて介助を行うことを徹底することとしました。 　ご本人とご家族へは謝罪し、再発防止に努めることをお伝えしました。	

（福）精華町社会福祉協議会