

## 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成23年4月14日（木）				
福祉サービス等の種類	通所介護事業				
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;">職員への対応に関する事</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p>【通所介護利用の家族（妻）から】</p> <p>4月14日（木）に申し出人の夫である本会認知症対応型通所介護利用者が、通所介護を利用され、帰りに違う利用者の上着を着て帰られた。そのことに、申し出人（妻）が気づき、指摘した際、送迎に来ていた職員に「奥さんはボケてはらへんやんか」と言われ、とても傷ついた。今まで良き妻として一生懸命頑張ってきたのにショックであったし、家の前で大きな声で言われたことも、近所の手前とても嫌だった。</p> </td> </tr> </table>	分類	職員への対応に関する事	<p>【通所介護利用の家族（妻）から】</p> <p>4月14日（木）に申し出人の夫である本会認知症対応型通所介護利用者が、通所介護を利用され、帰りに違う利用者の上着を着て帰られた。そのことに、申し出人（妻）が気づき、指摘した際、送迎に来ていた職員に「奥さんはボケてはらへんやんか」と言われ、とても傷ついた。今まで良き妻として一生懸命頑張ってきたのにショックであったし、家の前で大きな声で言われたことも、近所の手前とても嫌だった。</p>	
分類	職員への対応に関する事				
<p>【通所介護利用の家族（妻）から】</p> <p>4月14日（木）に申し出人の夫である本会認知症対応型通所介護利用者が、通所介護を利用され、帰りに違う利用者の上着を着て帰られた。そのことに、申し出人（妻）が気づき、指摘した際、送迎に来ていた職員に「奥さんはボケてはらへんやんか」と言われ、とても傷ついた。今まで良き妻として一生懸命頑張ってきたのにショックであったし、家の前で大きな声で言われたことも、近所の手前とても嫌だった。</p>					
処 理 経 過 と 結 果	<p>4月16日（土）に、本会担当ケアマネ宛に電話がありましたが、休みであったため、通所介護職員の生活相談員が代わりにお聞きしました。本会通所介護事業利用時のことであり、内容をお聞きし不快な思いをさせた事に対して謝罪すると、話を聞いてもらえただけですっきりしたとのことでした。</p> <p>その時の送迎職員に確認すると、その場にいた利用者が、上着が違う事を申し出人が指摘すると、「家内がボケていて…」と言われたので、それをフォローする意味で言ったとのことでした。</p> <p>家族への対応は、適切な言葉使いをするよう注意し、また、持ち物の取り違いなどないように職員が細心の注意を払うように指導しました。</p>				

（福）精華町社会福祉協議会