

令和5年度上半期 豊島区社会福祉事業団 苦情解決公表一覧

事例	施設名 事業	苦情 申出 日	苦 情 概 要	対 応 概 要
1	菊かおる園 (デイサービス)	7/26	<p>①浴室に誘導する時間が遅すぎる。</p> <p>②トイレから浴室への誘導の際、タオルをかけていたとはいえ、ズボンと下着を下ろした状態のままリフトチェアに乗せて移動した。洋服は脱衣室で脱ぐべきであり、手を抜いているとしか思えない。</p> <p>③手を抜いた仕事が事故につながるということを所長が指導するべきである。</p> <p>④入浴後、職員が昼食を急かすような対応があった。</p>	<p>7月31日にご本人と話し合い改めて謝罪した。また今後、再発防止に向けた職員指導を徹底することを説明し、理解と了承を得た。</p> <p>①入浴時間について、到着後、できる限り早いタイミングでの誘導を心がけるとともに、遅くなる場合は事前にご本人へ状況を報告し、了承を得る旨を説明した。</p> <p>②当該職員へ口頭注意を行った上で、今回の事案については、いかなる理由があろうと行っていない不適切な対応であることをミーティングで全職員へ周知した。また、口頭だけでなく文書でも周知徹底を行った。以後、同様の対応はとられていないが、今後、サービスマナーに関する施設内研修で取り上げるほか、会議で都度職員に対する注意喚起を行うなど、再発防止の徹底を図る。</p> <p>③ミーティングで全職員へ口頭指導を行った。また、施設内のサービスマナー向上委員会でも議題として取り上げた。</p> <p>④浴室への誘導をできる限り早く行うようにし、ご本人を焦らせるような環境を作らないようにした。また、万が一入浴が遅くなってしまった場合でも、急かしているにご本人に受け取られるような声掛けをしないよう、職員に注意喚起を行った。</p>