

## 平成29年度 相談苦情受付状況

皆様から貴重な意見をいただきました。今後のサービス提供に活かしていきます。

事業(サービス)の種類	件数	主な内容	要因と改善策
訪問介護	2件	ヘルパーがトイレのウォシュレットのボタンを押して、トイレをピシヨピシヨにして帰った。 今後、同じことがないようにしてほしい。	ヘルパーは援助終了後、汚水をトイレに捨て水を流し止まったこと、床は濡れていなかったことを確認して、長女と一緒に家を出ました。 ヘルパーが床を濡らしたまま、帰ったとは考えづらいのですが、家族はヘルパーが濡らしたまま帰ったと思い込んでおります。(はっきりした原因は究明できません。) 家族と協議した内容でトイレを確認することで、援助を継続していくこととしました。
		娘は仕事が忙しくポータブルトイレの下に敷いてある滑り止めマットの掃除を頼めない。友達から半分滑り止めマットの掃除をしてもらい、残りを自分で掃除をしたら身体の所々が痛くなった。 ヘルパーから「娘さんに頼んでみてはいかがでしょうか」と言われ、傷ついた。 ヘルパーから滑り止めマットの掃除をして欲しい。	自立支援のための見守りの援助で、本人の役割、家族の役割を決めて援助を行っており、ポータブルトイレの滑り止めマットは家族の役割になっていました。 ヘルパーの援助内容と役割分担を再度説明し、理解していただきました。
デイサービス	2件	運転手がガソリンスタンドでさぼり、車を動かさないの で、次の客が給油できない。 店に言っても、店の人は言えない。そんな勤務態度で良いのか。	ガソリンスタンドの職員が給油し、給油が終われば、ガソリンスタンドの職員が車を移動させることもできるため、次のお客が給油できないということは考えられませんが、職員全員に市民に誤解をあたえないように、言動に注意するよう伝えました。
		デイサービスから帰ってきた妻のカバンを開けたら、食事に使っていた汚れたタオルがそのままカバンの中に入っていた。いつも新しいビニール袋をカバンの中に準備してあるので、汚れ物はビニール袋に入れて、カバンに入れてほしい。二度とないようしてほしい。	食事時に使用するために持参する物や、その使用方法について、申し送りを行っていましたが、利用者に関わる機会が少なかったパート職員がビニール袋の使用方法を理解していませんでした。 朝のミーティングで、個別の特記事項を共有するように徹底しました。