

## 令和2年度 社会福祉法人すこやか福祉会 苦情一覧

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

No.	事業所	北信デイサービスセンター		
1	発生日	令和2年9月16日	申出人	利用者ご家族
内容				
<p>9/16 返りの送迎時、本人様の足の爪に便が付着しているのをご家族が発見。その場で職員が拭き取り謝罪をする。その後、家族から事業所に直接電話が入り謝罪をするが電話が切れる。</p> <p>9/17 ご家族に再度謝罪の電話を入れると「汚れた下着と他の下着が同じ袋に入っていたので処分した」と話される。</p>				
対応と対策				
<p>ご家族に、処分した肌着等の弁償を申し入れ、9/22 靴下と肌着を持参しご自宅に伺い謝罪する。同じことを繰り返さないよう対応する旨をご家族に伝え、納得いただく。</p> <p>使用のおむつの変更や、排泄介助をベッド上で行うなど介助の方法を改めた。 汚れた可能性がある物は必ず他の物と区別し別のポリ袋に入れることを、職員全体に周知し再発防止を徹底する。</p>				