苦情公表：2023年10月地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	しらいと訪問入浴センター	他福祉サービス事業所	9月13日	看護師の介助方法について	「最近来る看護師が雑で、あの人が来るなら、週２回の入浴を１回に減らしたい。」とご利用者が言っている。話を聞いてもらえないか。	訪問前に細かな支援内容を共有する時間がなく、当該職員は他事業所での経験があるため任せてしまい、訪問が初めての看護師に戸惑わせてしまったことが原因です。申立者には、ご利用者と話した内容を報告し、「とりあえず様子を見てもらって、また何かあった際には連絡します。」とのお言葉をいただきました。今後は、同一職員の訪問が難しい状況や事業所の状況を説明して了承を得るようにし、関係職員へも情報共有をします。また、しらいと訪問入浴の支援の流れを説明し、ご利用者にとって今まで通りの支援を提供すること、不安軽減に努めること、個々に合わせた介助方法を共有することを意識していきます。	9月13日