

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和2年7月29日（水）
福祉サービス等の種類	通所介護事業
分類	職員の接遇・対応に関すること
苦情の内容	<p>【通所介護事業の利用者より】</p> <p>入浴後、脱衣所の椅子に座るときに、足の下に自分のタオルを1枚敷くが、そのタオルで長靴を履いた職員がタオルを長靴で踏んで床を拭いた。2回ほどあったと思う。自宅に帰って洗濯するが、顔も拭くかもしれないのに、不快である。自分と同じような気持ちでいる利用者があるかもしれないので、改めて欲しい。</p>
処理経過と結果	<p>ご本人宅に、担当ケアマネジャーと通所介護課長が訪問し、入浴時の苦情の詳細を確認しました。</p> <p>担当職員に確認したところ、利用者のタオルではしていないとのことでしたが、脱衣所は床がプラスチック素材で水が溜まりやすく、手がふさがっていたときなど、滑るのを防ぐため、事業所のタオルを使って、足で拭いていることがあることがわかりました。ご本人に不快感を与えたことに対して謝罪し、職員に対しても指導することを伝え、ご理解をいただきました。</p>