

苦情に関する報告

期間：4月1日～6月30日

| No. | 発生 | 件数 | 内容 |
|-----|---------------------|----|---|
| 1 | 請求書の送付先、 連絡先について | 1 | <p><u>短期入所者のご家族より</u></p> <p>①連絡先は、1番目をA、2番目をBにしたはずだが、なぜ1番目がBになっていたのか。</p> <p>②「請求書」の宛先がAではなく、Bになっていた。請求書の宛名は“契約者”であるAではないか。Bはよくわからないから混乱している。</p> <p><u>事実確認</u></p> <p>①:連絡先の順位(担当相談員作成のフェイスシート)は、1番目にB、2番目にAとなっていた。契約手続きの際、担当相談員に連絡先の優先順位をBではなく、“A”にしてほしい、と話したとのことだった。</p> <p>②:「契約書」を確認すると、代理人として“A”の記名があった。</p> <p>原因) ①:担当相談員は、Aが同居していたため、連絡先の1番目だと思い込んでいたと考えられる。</p> <p>②:担当相談員は、連絡先1番目になっていたAを契約者と思い込んでいたと考えられる。</p> <p>対策) ①連絡先は、契約時に契約者に記入してもらい、復唱するなどして再確認する。</p> <p>②請求書の宛先は契約者としていたので、契約者へ送付することを再度確認する。</p> |
| 2 | トイレトペーパーの 設置について | 1 | <p><u>短期入所者ご本人から</u></p> <p>短期入所を利用した時、トイレトペーパーがなかった。呼び出しボタンを押しても職員がなかなか来てくれなかった。(15分くらい来なかったという感覚)初めての場所でトイレトペーパーがどこにあるか分からないから困った。隣で(近くで)物音がしたので大きな声で職員を呼んだ。</p> <p><u>事実確認</u></p> <p>トイレトペーパーの補充のタイミングは、清掃担当職員(2名)が、週3回のトイレ清掃時に補充をしていた。利用者から「なくなりそう」「なくなった」と言われてから、介護職員がその都度補充していた。</p> <p>原因) 補充の頻度が少なかったことと、補充の仕組みがなかったこと。</p> <p>対策) トイレ内に、トイレトペーパーの予備を複数個設置し、補充確認を排泄介助に関わった介護職員と清掃担当職員で、毎日(午前1回/午後1回)見て、補充を行う。</p> |