

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。 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。 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>

苦情に関する報告 期間：7月1日～9月30日

No.		内 容
1	<p>入浴後の 着替えについて</p> <p>通所介護 利用者本人より</p>	<p><u>主訴</u>： 着替えた後に髪を乾かす席に案内された。敷いてあったタオルが濡れていたのではズボンが濡れてしまった。</p> <p><u>事実確認</u>： 浴室、脱衣室には介助職員が2名いたが、その事実はなかった(濡れたタオルに誘導することはない)。Aさんは自立度が高い。自分で身体を拭いた後、使用したタオルを両肩に掛けながら下着、ズボンを履いていた。椅子に腰かけながら立ったり、座ったりしている間に、肩にかけていたタオルが落ちて、その上に腰かけてしまう様子はあったが、タオルはそれほど濡れてはいなかったと思われる。担当する職員の見解は、「履いていたズボンが夏物の薄手だったため、湿り気を強く感じたかもしれない。」とのこと。</p> <p><u>原因</u>： 自身の体を拭いたタオルの上に座ったことで、ズボンが湿ってしまった模様。濡れているタオルに座らせられたと勘違いしたと思われる。</p> <p><u>対策</u>： Aさんのケアをするにあたり、職員間で周知したこと ⇒ 勘違いや思い込みが強いということを踏まえて対応をしていくことにした。また、家族にも事実関係を説明し、ケア方針を伝え、理解をいただいた。</p>
2	<p>送迎時の 車椅子準備に ついて</p> <p>通所介護利用者 家族より</p>	<p><u>主訴</u>： お迎えのとき、施設の車椅子を持ってきてくれなかった。3回目の利用なのに車椅子を持ってこなかったのは情報共有ができていないのではないかと。</p> <p><u>事実確認</u>： 送迎時、車椅子を必要とする人について ⇒ 「送迎表」に“車”(施設野車椅子を使用) または “自車”(利用者自身の車椅子を使用する場合)と記載することになっている。苦情のあった日の「送迎表」には、“自車”となっていた。しかし、2回目の利用時の「送迎表」には、“車”と記載されていた。</p> <p><u>原因</u>： 「送迎表」を作成した職員が、他の利用者と勘違いをして表記してしまったため。</p> <p><u>対策</u>： 複数職員で確認することを加えた手順書に改定して体制を整えた。</p>