

苦情受付一覧（令和3年1月～令和3年6月）

愛寿苑デイサービスセンター

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人 報告内容	解決	未解決
1	R3 2/6	A氏	R3 2/4	B氏	苦情	2/5(金)の連絡帳にB氏より、入浴についての苦情が書かれていました。4日は入浴実施していないのに入浴しましたと連絡帳に記入してあり、読まれたB氏がなぜ入浴準備物が使用されていなかったのかと不信感を持たれ、担当ケアマネに電話される。	入浴の有無など、職員間で情報共有ができておらず、連絡帳への記載が間違っていた。家族とへの情報もうまく伝えることができていなかったため、利用時の状況などについて家族にできるだけ伝えていく。	R3 2/6	自宅にお伺いしB氏に謝罪しています。B氏からは、自分たちも入浴日がまだ混乱していました。しかし、4日の入浴実施していないのに実施したと連絡帳に書かれてあると言う事は言い方悪いですが、嘘をついたと言う事ですよねと仰っていました。職員間の情報共有が出来ていなかったと伝え、再度謝罪しています。B氏は本人がデイサービスでどういう風に過ごしているのか、どんなことを話しているのか、他の利用者さんと上手くコミュニケーションがとれているのか心配されていました。	✓	

苦情受付一覧（令和3年1月～令和3年6月）

愛寿苑デイサービスセンター

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人 報告内容	解決	未解決
2	R3 2/22	C氏	R3 2/22	D氏	苦情	<p>迎への送迎を行った後、D氏より電話で、「足が出ないのに、身体をきちんと支えてくれない。」との苦情がありました。玄関から送迎車まで段差および距離があり、手すりにつかまりながら介助で移動を行っています。足の出が悪かったため、迎え時に職員2名で迎えに行っていますが、送迎の職員の一人がC氏の送迎が初めてで慣れておらず、うまく体を支えることができなかつたため、帰宅時にD氏に謝罪を行っています。</p>	<p>玄関から送迎車まで段差があり、また、徐々に足の出が悪くなってきたことから自宅での介護負担が大きくなってきている。そのことから、転倒などして怪我をすると自宅での介護負担がさらに大きくなるため、送迎時にもけがをしない様注意してほしい。</p> <p>送迎時は、C氏の歩行の状態をみながら、お尻をしっかり支えて膝折れしないように注意して行っていく。歩行の状態が悪い時には、慣れた職員で送迎を行うが、対応できる職員を増やしていく必要もあるため、歩行の状態を見ながら対応できる職員を増やしていく。</p>	R3 2/22	<p>帰りの送迎時に、D氏に朝の送迎の件を謝罪しています。D氏より、『足が出ないのにお尻をちゃんと持って貰わないと困る！お母さんにもしもの事が起こったら、お母さんはもちろんの事私も大変。慣れた人に（送迎を）して欲しい。』と強く仰られる。</p>	✓	

苦情受付一覧（令和3年1月～令和3年6月）

愛寿苑デイサービスセンター

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人 報告内容	解決	未解決
3	R3 6/25	E氏	-	-	要望	<p>デイサービスは、リフト車2台、ワゴン車1台、軽自動車1台所有している。リフト車に関しては、後部の3人掛けの座席の前に手すりがあり、手すりに掴まることで座席間の移動や車の運行時の体の保持などがスムーズに行う事ができている。ワゴン車に関しては、座席の前に手すりが付いておらず、車の運行時に利用者がかまるところがない状況である。そのため、ワゴン車で送迎で危険な状況になることが予想されるとのことで、手すりをつけてほしいとの要望有り。</p>	<p>ワゴン車の手すりに関して、A自動車に連絡し、取り付けの依頼を行う。A自動車からの返答では、デイサービスで所有しているワゴン車に関しては、手すりを取り付ける穴などがついておらず、手すりを取り付けることができないとのこと。手すりを取り付けるには穴をあけたり溶接するなどの加工が必要になるため、他の車の業者に依頼すれば行ってくれるところがあるかもしれないと言われる。</p> <p>B自動車に連絡を行い、手すりの取り付けに関して相談を行う。B自動車でも初めて行う作業とのことで、手すりの取り付け位置の確認などを行ってから判断するとのことで、後日、B自動車で取り付けが可能との連絡あり、取り付け依頼を行う。</p>	-	自動車会社から手すりの取り付けが可能とのこととで手すりの取り付け依頼を行う。	✓	