

● 令和2年度の苦情内容及び、解決方法は下記のとおりです。

苦情・要望事項	解決方法
<p>R2/ 4月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>5月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>6月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>7月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>8月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>9月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>10月 ・ 利用者様の敷地内に車を止め、ご利用者様をお迎えに行くと、社内にはいた認知症のある利用者様が顎にマスクをかけてしまっていた。その様子を見ていたご主人が「マスクを付けていないじゃないか！休む！」とのこと。</p> <p>11月 ・ 面会后、「本人が見たいテレビ番組が見れていないと言っていた。以前、施設から連絡がありテレビを持ってきたが、テレビを見ていないのですか。どうなっていますか。」テレビを持ってきてから、だいぶ経っています。本人が見たいテレビが見れるよう、お願いしたい。</p> <p>・ 3Fダイルームにある冷蔵庫（2台）に入れて置いたヤクルト・ヨーグルト類が盗まれたとの訴えが複数名よりあった。</p> <p>12月 ・ 入浴介助時、浴槽からでたところで意識消失、嘔吐もみられたためすぐ他の職員を呼び、一緒に対応した。ベッドに運び寝かせて声かけをしていると数分後には反応があり意識が戻る。ケア終了のころには、話もできるようになり水分摂取もしていただいた。</p> <p>・ 有食時、眠前薬も一緒に飲むと申し送り後、飲んで頂く。その後ぐっすり休まれていた。その後、不眠時に飲むために用意してあった頓服薬を飲ませてしまった。ショート利用日ごとに、何か問題がおきるのは何故ですか。なぜウチばかりなのですか。</p>	<p>送迎の職員より連絡を受け、すぐにご主人に謝罪の電話をかけ、再度お迎えに行った。「息子が熱が出たら会社に生けなくなるもんでね。わざわざありがとうね。」と快く送り出してくださった。送迎は近隣の方と組みたいところですが、コース変更をして一番にお迎えに行っている。</p> <p>ご本人のロッカーにあったテレビを、すぐにベットサイドの床頭台の上に設置。テレビを設置したことで、居室に引きこもってしまうことが無いように、3階職員からご本人にテレビの視聴時間について提案。ご本人が分りやすいよう、1日のスケジュール表を作成することでご本人も納得される。ご家族にも了承して頂いた。</p> <p>3Fの入所者を集めて他人のヤクルト・ヨーグルト類を持って行かないように注意した。又、夜勤者が夜間～早朝にかけて、冷蔵庫に施錠することとした。</p> <p>サービス提供責任者より、ご本人に謝罪する。気をつけてくれればヘルパー交代はしなくてよいとのことで、継続してケアに入らせて頂くことを了承して下さった。会議に議題にとりあげ、お湯の温度や入浴時間など数値化していなかったもので、これからは湯温計と時計を使用することとした。</p> <p>頓服薬は、寝なかつたり不穏状態の時に飲んでもらう薬だか服薬ミスがあったことを、相談員より正直に伝えてくれて、誠実さが伝わったとか家族より、又、その後自宅では普通に生活しているとケアマネより聞き取り安堵した。今後、二度とミスが無いように気をつけていくことを職員同士で話し合った。</p>
<p>R3/ 1月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>2月 ・ 苦情の受付はありません。</p> <p>3月 ・ 苦情の受付はありません。</p>	