

令和元年度 苦情相談対応報告書

部署	時期	申出人	受付方法	苦情・相談の内容	対応及び結果
デイサービス	4月	利用者ご家族	電話	送迎時、三角巾で腕を固定しているが、身体拘束ではないのか？送迎職員に聞いても理由について説明がなかった。この件についての説明をしてほしい。並びに送迎職員にも情報共有をしてほしい。	受付時に謝罪し、利用者様本人身体機能低下による安全のための拘束であることを説明する。後日謝罪に伺い「身体拘束に関する同意書」を交わす。今後さらに有効な福祉用具の使用について検討し、ご家族から了承を得る。
配食サービス	8月	利用者ご家族	電話	配食予定の日にかかわらず、配食されなかった。今後このようなことのないように業務改善してほしい。	翌日ご本人へ直接お詫びをする。また、配食予定表にキャンセルのしるしがあったが、その理由についてどこにも記載されておらず、配食漏れに気付くことができなかった旨を説明し、今後はキャンセルの理由を必ず申し送りノートに記載することを、ご本人さんとご家族さんに説明し、了承を得た。
デイサービス	8月	利用者ご家族	電話	利用者様の持参物の中に大きな尿取りパッドしかなかったので尿取	連絡ノートに記入した職員の記入違いで実際は小さなパッ

				<p>りパッドを使用しなかった旨を職員がご家族様へ書面（連絡ノート）にて伝えた。その後、ご家族より大きなパッドを持参物に入れた覚えはないがどういうことか？との苦情を受けた。</p>	<p>ドが入っていた。また、実際は大きな尿取りパッドが無かったので尿取りパッドを使用しなかったのではなく、ご家族との申し合わせで尿取りパッドを使用せずに様子を見ることに決めていたため使用しなかったのが本当の理由であった。今後は職員間の連携を密にし、認識の違いを無くすことに注力する。</p>
配食サービス	2月	利用者ご家族	電話	<p>ご飯付きの弁当で契約しているが、ご飯がついていなかった。今日は家族がいるので対応できるが今後は独居となるので、このようなことの無いように業務改善してほしい。</p>	<p>当日、電話にてご飯不備の電話をいただいたときにお詫びをする。 今後は弁当が出来上がった後のチェック表にて名前とご飯の項目へ確認チェックする。ご飯付きの方は名札と送迎マグネットに赤丸をつけて他と区別する。</p>