

令和5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	1月	本人	電話	<p>デイサービス利用時、昼食時ごちそうさまをしてないのに膳を下げられた。急かされているようでやだったと訴えあり。</p>	<p>昼食時の職員の動きを聴取。利用者の支援を差置き、後片付けを並行しておこなっていることが常態化していることを確認する。利用者支援を優先し片付けは皆が終わってからおこなうこととした。</p>
デイサービス	8月	家族	電話	<p>帰りの送迎時、家族が不在で暑い時期であったため送迎職員がエアコンのスイッチを入れた。しかし、冷房でなく暖房になっていたため後日家族がそのことを同じ送迎職員に伝えると「25℃設定でちょうどよかったなあ。」と返答があった。暖房を入れていたのに、良かったという返答はどうかと思うと苦情があった。</p>	<p>送迎職員は家族と話したときに冷房だと思って話をしていたので 25℃設定でよかったと発言したと思われる。一方、家族は暖房なのに 25℃設定でよかったと発言があったと解釈されたと思われる。当該送迎職員に再度謝罪を指示し謝罪をおこなった。</p>

デイサービス	10月	家族	電話	<p>在宅酸素を使用中。デイサービス利用時は携帯酸素を使用しており、帰宅後は据え置き物を使用。それぞれの機械にカテーテルがついているが送迎職員がそれを知らず、携帯用から据え置き物に付け替える。その後、本人は作動してない方のカテーテルを使用し SPO2 が低下していたと連絡あった。</p>	<p>この利用者のデイ利用開始当初は左記のような在宅酸素の取り扱いであったが途中から変更になっていた。他の職員は会議を通してそのことを周知していたが、この職員は会議を欠席していたため書面での周知のみで伝達がうまくできていなかった。今後は会議での文書・口頭による再周知をおこなっていくこととなる。</p>
--------	-----	----	----	--	---