

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和元年度（平成31年度）（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

施設（事業所）名	指定通所介護事業所 デイサービスセンター久万の里
サービス種別	指定通所介護 国基準型サービス

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
元 年	5 月	利用日ではないのにお迎えに来て、どうなっているのですか？「早く準備をして」と言って、せかして・・・ばあちゃんはウロウロが ついてしまった。認知症もあるのに・・・。ばあちゃんは怒ってしま って「もう久万の里には行かん」と言っています。	配車表の名前（当日の利用者）をしっかりと確認して送迎を行うように、 送迎職員に周知徹底を行った。また、送迎時の丁寧な声掛けを徹底し、 ご利用者に安心して乗車していただくことも職員全員に周知徹底を行 った。
元 年	5 月	デイサービス（他事業所の）の職員が送迎の途中、久万の里の車両 と離合した際スピードを出していたので危ない思いをした。以前 にも何度か危ないことがあった。	送迎を行っていた職員に送迎の状況を確認し、再度安全に留意し送迎 を行うよう指導した。また、事業所として全職員に運転マナーについて 周知徹底した。
元 年	6 月	デイサービスの帰りの送迎時、リフト車から後ろ向きに降りる際 に備え付けの折り畳み式の補助席の椅子を持ったところ、固定さ れているはずのフックが外れ後ろに転倒しそうになった。送迎の 職員が後方で介助しておりすぐに支えたが、その後、腰の痛みが出 現し病院受診される。特に異常はなかったが、痛みは継続。「フッ クで固定していたらこんなことなかったのに・・・」と言われる。	リフト車両の乗り降りの際、補助席は持つ場所ではないので、補助バー をしっかりとってもらうことを全職員で確認した。送迎時、補助バーを 生かした乗り降りをしてもらうことを周知徹底した。
元 年	6 月	朝の送迎時、前回の利用時の靴下の履き間違いの件で「職員が3人 もいて何で間違えたんやろか？」と言われる。（特浴にて入浴され た際に他の利用者の靴下を職員が履かせ間違いをした）	衣類は1人ひとりカゴに入れ、靴下は必ず本人の靴に入れて間違いの ないように徹底した。
元 年	8 月	外出から帰ってリクライニングで休んでいた。おやつの時にみん なが見える場所のリクライニングに移動したのに何も言わずにル ーム内の仕切りのカーテンを閉められた。1人だけ仲間はずれにさ れたような気がした。	職員の配慮が足りなかった。何気ない行動が利用者の方に嫌な思いを させてしまうこともあると思うので、目配り気配りを忘れず声掛けを しっかりと行っていくことを周知徹底した。
元 年	10 月	入浴の際、服を脱いで待っていたのに、なかなか呼ばれず後回しに された。 トイレの水は自動で流れるのに「水を流しすぎ！」と言われた。	デイサービス職員全体にて検討する。入浴等の業務手順を再度確認 し、周知徹底した。また、ご利用者への丁寧な対応についても再度確認 し、徹底する。
元 年	10 月	デイサービスの送りの際、自宅のブレーカーが落ちていて昇降機 が使えず、這いあがって家の中に入った。昇降機で家の中に入るま で見届けてほしい。	ご家族不在時は安全に家の中まで入られるのを確認すること。また、ご 家族がおられた場合も確実に引き継ぐことを全職員と確認する。
元 年	12 月	ベッドから車椅子に移乗した際に移乗の仕方がいつもと違って いて足が痛くなった。病院に行かないといけないくらい痛かった。そ の時に言おうかと思ったが言えなかった。	移乗の方法は職員全員が統一し、誰が介助しても同じようにできるよ うにする。不安のない介助方法で安心して利用していただくようにす る。