

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

平成 29 年度（平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日）

施設（事業所）名	居宅介護支援事業所久万の里
サービス種別	指定居宅介護支援

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
29 年	5 月	ショートステイ利用中に皮膚疾患が判明し、利用を中止させられた。十分な説明がなかった。	他の利用者への感染を防ぐための利用中止でしたが、十分な話し合いができていなかった。まずは双方で話し合いをしてからの対応を今後は行います。
29 年	6 月	ヘルパーさんの掃除の仕方について ※ブラシで擦ったので、浴槽が傷ついた。	掃除の仕方については統一した対応を指導する（ヘルパー事業所）
29 年	8 月	訪問介護を利用しているが、掃除ができていない。	本人、家族と担当ケアマネジャー、地域包括支援センター職員とで話し合いの機会を設ける。内容については、訪問介護事業所に伝える。
29 年	11 月	デイサービス利用料金 9 月分の引き落としができていない。引き落とし用紙に記入したのに、まだでしょうか？	デイサービス担当者が用紙を紛失していた。陳謝し、再度ご記入いただく。
30 年	2 月	ヘルパーさんが希望通りにしてくれない。 ① 調理の味付け ② 冷蔵庫の中の食材を使い切ってくれない。	① 支援に入るヘルパーさんに対して支援内容を徹底する。 ② 冷蔵庫の食材をノートに記入し、ヘルパー間で連携を図る。
30 年	2 月	（ショートステイにて）転倒する危険性があるにも関わらず、一人でトイレに行っている。ベッドで横になっている時間が長いのでは？（ご利用者様からの話しで判断）	（ショートステイ事業所に確認）対応方法についての聞き取りを担当者に行う。
30 年	2 月	（ショートステイにて）自宅に帰ると右手首が腫れていた。書類に記録がないし、報告もなかった。	（ショートステイ事業所に確認）対応方法についての聞き取りを担当者に行う。
30 年	2 月	（ショートステイにて）職員の電話対応について	担当した職員に聞き取りを行い、今後の対応についてはご家族様に報告を行う。