

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	指定短期入所生活介護事業所 ショートステイ施設久万の里
サービス種別	指定（介護予防）短期入所生活介護

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	9 月	<p>【ショートステイ利用中】</p> <p>①トイレに行きたくなくてコールをしたけど、なかなか来てくれないので3回コールを押したら「他の人のオムツ交換で忙しい」ときつく言われた。</p> <p>②ズボンの上げ下げの介助をしている際、他の職員と違う方法で怖かった。</p> <p>③介護リーダーに相談し、その職員に指導してもらったが、変わらなかった。</p>	<p>①声掛けに問題があり、今後は丁寧に状況を説明する。また、優先順位を確認し、待っていただかないよう対応する。</p> <p>②安全なトイレの介助方法をグループで統一していく。</p> <p>③また、情報の共有を徹底し、解決方法をグループ全体で考える。再度、個別指導をおこない、グループとしても徹底する。</p>
元 年	10 月	<p>【ショートステイから入院時の対応】</p> <p>入院時に必要な薬（痛み止め）が入ってなく、痛みで一晩中眠れなかった。</p>	<p>内服チェックシートを作成して確認を行ない、施設に残薬がないように徹底する。</p>
元 年	11 月	<p>【ショートステイ退所時】</p> <p>午前中に在籍の有無を電話で確認し、3時間かけて面会に来たが昨日退所して施設にいなかった。</p>	<p>在籍の有無の確認があった際には、名札及び予定表だけでなく、グループへ確認をする。同じことがないように徹底する。</p>
元 年	11 月	<p>【ショートステイ利用中】</p> <p>オムツ交換時に陰部洗浄の際、お湯ではなく水だった。介助をする際は事前に説明をして欲しい。</p>	<p>温度を確認せずに洗浄を行ってしまったのが原因です。事前にしっかり確認することを周知徹底する。また、丁寧な声掛け・説明をしてから行うこととする。</p>
元 年	12 月	<p>【ショートステイ利用中】</p> <p>今回の利用中に入浴回数がいつもより少なかった。</p>	<p>職員の確認不足で入浴回数が少なかったことについて謝罪する。グループ内にも周知し、確認を行うことを徹底する。</p>
2 年	2 月	<p>【ショートステイ利用中】</p> <p>声掛けがきつく、「するな、するな」と何もさせないようにされた。「もうショートステイは利用したくない」と言われる。</p>	<p>グループ内で話し合いを行い、適切な声掛け、また、丁寧な声掛けの徹底を行ないます。該当職員に対しては直接指導を行ないました。</p>