

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

平成30年度（平成30年4月1日～平成31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あいくる
サービス種別	指定通所介護 介護予防型通所サービス 介護予防通所介護相当サービス

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
30	年 6 月	利用中に、看護師と本人が話した内容を、本人が家族に話したところ、家族側が食事を摂らせてないように聞こえるのだがどうということか。と連絡が入る。	看護師にも確認後、ご連絡差し上げています。 確認した内容では言葉の取り違いが大きな原因のようで、相談内容によっては、相談員との情報共有をした上で伝えていくように、職員に申し送りました。
30	年 11 月	送迎時、車の離合の加減で本人宅の駐車場に車輛を乗り入れたところ、駐車場の整備・工事中だったようで後日、家族様がケアマネージャーに連絡をされたよう。 完全に工事が終了するまで、乗り入れはしないほしい。	今後は思い込みだけの行動ではなく、確認できる状況では確認をし安全な行動が取れる選択肢を選ぶように申し送っています。
30	年 11 月	足の爪処置の際に、今後も継続してカットバンが必要なようであれば、持参いただけると助かります。と伝えたところ、いらだちをみせられてご立腹されたよう。	今後の方針と継続的な処置が必要な場合には持参いただくように再度お伝えしています。職員への情報共有も申し送りしています。