

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久万の里
サービス種別	指定通所介護 国基準通所型サービス

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
30年	9月	9/25（火）に相談員に9/29（土）は用事がある為、デイサービスをお休みすることを伝えた。9/27（木）にも別の相談員に、9/28（金）にはケアマネ（久万の里居宅）にも伝えていたのに、迎えに来てデイサービスを利用していた。職員同士の申し送りが出来ていない。今後はこのような事がないようにしてほしい。	休みの連絡を受けた職員が責任を持って日誌に休みの理由を記入するようにする事と職員同士の申し送りを徹底し、今後はこのような事がないようにする旨をお伝えした。
30年	10月	「10/19が久しぶりの利用だった。本人が帰宅してから着替えを確認すると、着ていた肌着と着替えの肌着を一緒に着ていた。以前も4回程着替えが出来ていなかったことがあり、その都度お願いしていたのに改善していない。体調等によって認知症状に変動があるので、本人の状態を理解して欲しい。何度も続いているので今後は注意して欲しい。」と、家族様よりケアマネに連絡があった。	今後は職員が1対1で関わられるように入浴を1番にお誘いするようにした。また、職員同士の声掛けも出来ていなかったことも原因である為、声掛けをしっかりと行うようにするように職員に周知した。
30年	10月	家族様より・・・デイから帰宅後、バッグの中を見たら違う利用者のカレンダー（予定表）が間違えて入っていた。名前を確認して間違えないようにして欲しい。	ロッカーやバッグに予定表等を入れる場合は名前をしっかりと確認するようにした。
30年	11月	デイサービスのトイレがいっぱいだったので、特養（なごみ室前）のトイレを借りた。その時に中の職員に「使わないでほしい」と怒られた。	デイのトイレがいっぱいの時は職員に声をかけて頂き、特養のトイレに誘導させて頂くことをお伝えした。利用者が不快な思いをしないように職員の言葉遣いや対応を改めていくことを職員間で話し合った。本館の職員にも今後トイレを使用させてもらう場合があるかもしれないので協力を仰いだ。（デイの職員が付き添いを行う）
31年	3月	送迎について・・・「金曜日のことなんじゃけど・・・送ってくれる時に入野地区から送ってくれたんやけど、まさかあんなに遠いとは思わなかった。それやったら途中で降りて歩いて帰るけんと言いそうになったけど、買い物の荷物もあったけん、言えなかった。堪えたけど・・・。言い方も“入野に行きます”だけで何の説明もないし。あんなことってあるん？」	今後はやむを得ず送迎の順番が変更になる場合は、利用者の方にしっかりと説明を行うように徹底した。また、ヘルパー等の時間を考慮した配車を組むようにした。